

UNIVERSIDAD NACIONAL
SEDE REGIONAL CHOROTEGA
CAMPUS NICOYA

PROYECTO DE GRADUACIÓN

**ESTUDIO DE VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD PARA CREAR UNA EMPRESA
DEDICADA AL MANTENIMIENTO, ASEO, VIGILANCIA DE EDIFICIOS Y
RESIDENCIAS EN EL DISTRITO PRIMERO DEL CANTÓN DE NICOYA,
GUANACASTE, COSTA RICA EN EL PERIODO 2021-2022**

Trabajo final de graduación sometido a consideración del Tribunal Examinador para optar
por el grado de Licenciatura en Administración con Énfasis en Gestión Financiera.

Ricardo José Castro Blanco

Yamila Guevara Gómez

Tutor:

MBA. Luis Alberto Bermúdez Carrillo

Guanacaste, Costa Rica

Agradecimientos

Agradecemos primeramente a Dios, por la oportunidad de desarrollar esta labor, y porque nos ha dado las fuerzas necesarias para concluir este proceso de investigación, a nuestros padres de familia por la ayuda incondicional. Agradecemos específicamente a los profesores MS.c. Luis Bermúdez Carrillo, MS.c. Laura Obando Villegas y a la MS.c. Paula Villalobos Zamora, por el apoyo que nos han brindado en esta ardua labor.

También a la Universidad Nacional de Costa Rica, por el gran aporte en conocimiento, y a la unidad de Vida Estudiantil, por su incondicional esfuerzo.

A los pobladores de la zona de Nicoya, por brindar su ayuda en esta labor, y a su vez por sacar el tiempo para hablar con nosotros sobre la problemática, sin duda esto será una herramienta para ellos en un futuro.

Agradecemos a la académica MS.c. Doriam Chavarría López, por su gran apoyo de manera indirecta en esta investigación.

Y al equipo que trabajó que participó en esta investigación para sacar el proyecto con éxito.

Dios los Bendiga

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto primeramente a Dios, el cual nos dio las fuerzas para poder concluirlo de la mejor manera, dando siempre nuestro mayor esfuerzo y perseverancia, formando nuestro carácter y entendiendo que todos los procesos requieren de pasión y de entrega.

Dedicamos este proyecto a nuestros familiares y amigos, que han apoyado y aportado la construcción de este, de manera exitosa, los cuales han estado desde el primer momento de su formulación hasta la etapa final de este trabajo.

Dedicamos este proyecto a nuestra casa de estudio, la Universidad Nacional, Sede Regional Chorotega, por formarnos de manera excelente y rigurosa en todos estos años, la cual nos permitió la construcción de conocimientos de manera objetiva, crítica y dedicada, con pasión y entrega, posibilitando un trabajo de excelencia y dedicación integral y puntual.

Dedicamos este proyecto a la comunidad de Nicoya, como nuestro objeto de estudio, el cual participó activamente en el aporte de los resultados de este proyecto, esperamos que su implementación pueda facilitar muchas labores y colaborar activamente con la economía de la zona.

Agradecemos profundamente al Comité de Trabajos Finales de Graduación por su participación y aporte integral a este proyecto, a la M.Sc. Doriám Chavarría López, por su aporte como presidenta del comité.

Por último, dedicamos este trabajo al Dr. Víctor Julio Baltodano Zúñiga, decano de la Sede Regional Chorotega, por su aporte y contribución a este proyecto.

Saludos cordiales.

HOJA DE APROBACIÓN

Estudio de viabilidad y factibilidad para crear una empresa dedicada al mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias en el distrito primero del cantón de Nicoya, en el periodo 2021-2022

Trabajo Final de Graduación sometido a consideración del Tribunal Examinador para optar por el grado de Licenciatura en Administración con Énfasis en Gestión Financiera

Aprobado por:

MARH. Alex Dávila Romero

Representante Dirección Académica

Sede Regional Chorotega, Campus Nicoya

M.Sc. Doriam Chavarría López

Vicedecana

Sede Regional Chorotega

M.Sc. Luis Alberto Bermúdez Carrillo

Tutor

M.Sc. Paula Villalobos Zamora

Lectora

M.Sc. Laura Gabriela Obando Villegas

Lectora

DECLARACIÓN JURADA

Los suscritos: Yamila Guevara Gómez, portadora de la cédula de identidad 5-0410-0946, Ricardo José Castro Blanco, portador de la cédula de identidad 1-1606-0517 y el MBA. Luis Alberto Bermúdez Carrillo, portador de la cédula de identidad 1-0976-0437, estudiantes y académico de la carrera de Administración de la Universidad Nacional, Sede Regional Chorotea, Campus Nicoya, declaramos bajo juramento que:

1. Somos autores del trabajo titulado “Estudio de viabilidad y factibilidad para crear una empresa dedicada al mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias en el distrito primero del cantón de Nicoya, en el periodo 2021-2022” y bajo la modalidad de Proyecto Final de Graduación, presentado para obtener el título de Licenciatura en Administración con Énfasis en Gestión Financiera.
2. El presente trabajo no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para el cual se respetaron las Normas Internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo presentado no atenta contra derecho de terceros.

Por lo expuesto, mediante la presente asumimos frente a la Universidad Nacional de Costa Rica, cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo.

Ricardo José Castro Blanco

Yamila Guevara Gómez

MBA. Luis Alberto Bermúdez Carrillo

ÍNDICE

Agradecimientos.....	II
Dedicatoria.....	III
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XII
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	XIII
Resumen Ejecutivo.....	XIV
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	- 15 -
1.1. Planteamiento y descripción del problema	- 15 -
1.1.1. Antecedentes.....	- 15 -
1.1.2. Descripción del problema.....	- 16 -
1.1.3. Formulación del problema.....	- 17 -
1.1.4. Sistematización del Problema.....	- 17 -
1.2. Justificación de la investigación	- 18 -
1.2.1. Justificación teórica	- 20 -
1.2.2. Justificación Metodológica	- 21 -
1.2.3. Justificación práctica	- 22 -
1.3. Delimitación institucional, espacial y temporal	- 23 -
1.4. Objetivos de la investigación.....	- 24 -
1.4.1. Objetivo general	- 24 -
1.4.2. Objetivos específicos	- 24 -
1.4.3. Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables... -	25 -
1.5. Metodología de la Investigación	- 31 -
1.5.1. Tipo de investigación.....	- 32 -

1.5.2. Enfoque de la investigación	- 33 -
1.5.3. Fuentes de información de la investigación.....	- 36 -
1.5.4. Instrumentos para la recolección de la información	- 37 -
1.5.5. Población de estudio	- 39 -
1.5.6. Muestra.....	- 42 -
1.5.7. Análisis e interpretación de la información	- 44 -
1.5.8. Alcances y Limitaciones	- 45 -
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO, DE REFERENCIA Y CONCEPTUAL	- 46 -
2. Marco Teórico.....	- 47 -
2.1. Administración	- 47 -
2.1.1. Elementos de la administración	- 47 -
2.1.2. Empresa	- 49 -
2.1.3. Fuerzas de Porter.....	- 51 -
2.2. Marco de referencia	- 52 -
2.2.1. Generalidades de la empresa y desarrollo específico del área o departamento	- 53 -
2.2.3. Aspectos relevantes para la apertura de la empresa.....	- 54 -
2.3. Marco conceptual	- 58 -
2.3.1. Estudio legal.....	- 58 -
2.3.3. Estudio de mercado	- 65 -
2.3.4. Estudio financiero.....	- 71 -
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	- 78 -
3.1. Tipo de investigación.....	- 79 -
3.1.1. Enfoque de la investigación	- 79 -
3.2. Población de estudio	- 80 -
3.2.1. Muestra.....	- 80 -

3.2.2. Tamaño de la muestra	- 81 -
3.2.3. Técnicas, métodos e instrumentos para la recolección de los datos.....	- 83 -
ASPECTOS LEGALES.....	- 86 -
4.1. Aspectos legales	- 87 -
4.2. Aspectos técnicos.....	- 99 -
4.2.1. Tamaño del proyecto.....	- 99 -
4.2.2. Ubicación	- 99 -
4.2.3. Localización.....	- 100 -
4.2.4. Estudio administrativo	- 101 -
4.2.5. Inversiones	- 115 -
4.2.6. Ingeniería del proyecto.....	- 119 -
4.2.7. Procesos productivos.....	- 119 -
4.2.8. Distribución de la Planta	- 121 -
4.2.9. Gastos de operación	- 122 -
4.3. Aspectos de mercado.....	- 122 -
4.3.1. Mercado.....	- 122 -
Aspectos Financieros	- 150 -
4.4.1. Inversión Inicial.....	- 150 -
4.4.2. Capital de trabajo	- 156 -
4.4.3. Opciones de financiamiento.....	- 158 -
4.4.4. Costo del capital.....	- 160 -
4.4.5. Flujo de caja proyectado	- 162 -
4.4.6. Técnicas de valuación VAN y TIR	- 166 -
4.4.7. Estados Financieros proforma	- 167 -
4.4.8. Notas aclaratorias del estado de situación de apertura	- 171 -

4.4.9. Análisis de sensibilidad	- 181 -
5. Conclusiones y recomendaciones	- 191 -
5.1. Conclusiones de los aspectos legales	- 192 -
5.1.1. Conclusiones	- 192 -
5.1.2. Recomendaciones.....	- 192 -
5.2. Conclusiones y recomendaciones del estudio técnico	- 193 -
5.2.1. Conclusiones	- 193 -
5.2.2. Recomendaciones.....	- 194 -
5.3. Conclusiones y recomendaciones del estudio de mercado	- 195 -
5.3.1. Conclusiones	- 195 -
5.3.2. Recomendaciones.....	- 197 -
5.4. Conclusiones y recomendaciones del estudio financiero.....	- 198 -
5.4.1. Conclusiones	- 198 -
5.4.2. Recomendaciones.....	- 199 -
Bibliografía.....	- 200 -
ANEXOS.....	- 209 -
Anexo I Análisis de los Aspectos legales.....	- 210 -
Anexo II Análisis situacional del Estudio Técnico.....	- 213 -
Anexo III Análisis del estudio de mercado	- 231 -

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de la variable legal...- 27 -	- 27 -
Tabla 2 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de la variable técnica	- 28 -
Tabla 3 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de la variable de mercado.....	- 29 -
Tabla 4 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de la variable financiera	- 30 -
Tabla 5 Delimitación de la población profesionales en las distintas áreas.....	- 40 -
Tabla 6 Delimitación de la población empresas públicas, privadas y residencias	- 40 -
Tabla 7 Cálculo para pagos parciales (en colones costarricenses).....	- 57 -
Tabla 8 Matriz FODA.....	- 102 -
Tabla 9 Salarios (en colones costarricenses).....	- 115 -
Tabla 10 Inversión inicial.....	- 117 -
Tabla 11 Precios de los servicios (En colones costarricenses)	- 132 -
Tabla 12 Plan de Introducción al Mercado	- 146 -
Tabla 13 Gastos en trámites legales (en colones costarricenses).....	- 151 -
Tabla 14 Inversión Inicial de la Empresa (en colones costarricenses)	- 152 -
Tabla 15 Depreciación de Activos de enero a junio (en colones costarricenses)	- 153 -
Tabla 16 Depreciación de Equipo de Julio a diciembre 2021(en colones costarricenses) ...- 154 -	- 154 -
Tabla 17 Depreciación de Equipo anual (en colones costarricenses)	- 155 -

Tabla 18: Capital de Trabajo de la empresa Instant Solutions (en colones costarricenses).-	
157 -	
Tabla 19: Detalle del préstamo de inversión inicial (en colones costarricenses)	- 158 -
Tabla 20 Tabla de pagos del préstamo (en colones costarricenses).....	- 159 -
Tabla 21 Detalle del costo de capital (en colones costarricenses)	- 160 -
Tabla 22 Costo ponderado de capital (en colones costarricenses)	- 161 -
Tabla 23 Flujo de caja proforma de enero a junio 2021(en colones costarricenses) ..	- 163 -
Tabla 24 Flujo de caja proforma de Julio a diciembre 2021	- 164 -
Tabla 25 Flujo de caja proforma periodo 2021-2025.....	- 165 -
Tabla 26 Cálculo del VAN y TIR	- 166 -
Tabla 27: Estado de situación de apertura de enero a junio.....	- 168 -
Tabla 28: Estado de situación de apertura de Julio a diciembre.....	- 169 -
Tabla 29 Estado de situación de apertura anual	- 169 -
Tabla 30 Estado de resultados proforma de enero a junio 2021	- 176 -
Tabla 31 Estado de resultados proforma de Julio a diciembre 2021	- 177 -
Tabla 32 Estado de Resultados Proforma anual.....	- 179 -
Tabla 33 Periodo de recuperación de la empresa.....	- 180 -
Tabla 34 Flujo de Caja Proyectado (escenario Realista)	- 183 -
Tabla 35: Flujo de Caja Proyectado (escenario optimista).....	- 185 -
Tabla 36 Flujo de Caja proforma (Escenario Pesimista).....	- 187 -
Tabla 37 Análisis de los criterios de evaluación (en colones costarricenses)	- 189 -

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Demanda de Servicios por Sector, Nicoya Guanacaste	- 127 -
Figura 2 Valor agregado y oferta de los servicios	- 128 -
Figura 3 Frecuencia Absoluta y Relativa de la variable precio del aseo	- 133 -
Figura 4: Variable Precio (servicio de Fontanería)	- 134 -
Figura 5:Frecuencia Absoluta y Relativa de la Variable precio del Servicio de Vigilancia.....	- 134 -
Figura 6: Variable Precio (aseo)	- 135 -
Figura 7 Variable precio: Servicios de electricidad.....	- 136 -
Figura 8:Variable de ubicación.....	- 137 -
Figura 9 Principal medio para contratar el servicio	- 139 -
Figura 10 Conocimiento acerca de la constitución de la Empresa	- 148 -

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Cantón de Nicoya y sus alrededores	- 23 -
Ilustración 2: Distrito de Nicoya y sus alrededores.....	- 100 -
Ilustración 3: Organigrama de la empresa de servicios	- 105 -
Ilustración 4: Flujograma Instant Solutions	- 120 -
Ilustración 5: Distribución de <i>Planta Instant Solutions</i>	- 121 -
Ilustración 6: Logotipo de <i>Instant Solutions</i>	- 145 -

Resumen Ejecutivo

En el presente trabajo, se desarrolla una idea de negocios que busca contribuir con el desarrollo económico del distrito primero del cantón de Nicoya, ofreciendo empleo a todas aquellas personas que poseen conocimientos en las áreas de mantenimiento, aseo, vigilancia y otras áreas como fontanería y electricidad.

En primera instancia, se desarrolla el capítulo I, llamado planteamiento de la investigación donde se desarrollan los objetivos del proyecto titulado “Estudio de viabilidad y factibilidad para crear una empresa dedicada al mantenimiento, aseo y vigilancia de edificios y residencias en el distrito primero de Nicoya, Guanacaste, Costa Rica en el periodo 2020-2021”.

Seguidamente se presenta las justificaciones pertinentes y se desarrolla el modelo de análisis con sus respectivas variables (variable legal, técnico, de mercado y financiero), se detalla también la metodología que se emplea para desarrollar este proyecto.

En cuanto al estudio legal, se busca determinar si esta empresa es viable legalmente y si cumple los requerimientos para poder operar. Por otra parte, el estudio técnico busca comprobar si existe el recurso humano y físico para poder desarrollar este tipo de labores, a su vez, el estudio de mercado pretende demostrar si existe la demanda y la oferta y por último, el estudio financiero, este determina la rentabilidad de la empresa.

En el documento se establecen las fuentes de información utilizadas, se delimita la población, se realiza el cálculo de la muestra, se menciona la manera en que se van a aplicar los instrumentos para la recolección de los datos y por último se analizan.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento y descripción del problema

En este apartado se desarrolla el planteamiento y la descripción del problema que es la base para desarrollar esta investigación.

1.1.1. Antecedentes

Con el pasar de los años, se han venido produciendo crisis financieras que han provocado carencias y pobreza en las familias costarricenses, y no solo eso, muchas personas se han quedado desempleadas por causa de las crisis que se enfrentan; por ese motivo es que surge la idea de crear una empresa prestadora de servicios que agrupe profesionales y técnicos en diferentes áreas como mantenimiento, aseo y vigilancia. Esto con el fin de contribuir con el distrito de Nicoya, generando empleo y de esta manera, mejorar la economía de muchas familias y poder brindar servicios que son fundamentales, tanto en las residencias, como en las empresas.

Las empresas de servicios son aquellas que se dedican a satisfacer las necesidades de los clientes por medio de la venta intangible, estas han ido ganando mayor espacio dentro del desarrollo de las empresas de los países, siendo en algunos casos las fuentes principales de ingreso y desarrollo de estos (Edvardsson, 1992; Gallaruz y Gil,2006), citado en Guerrero Bejarano (2017, p.2). Estas empresas vienen a dar soluciones rápidas a las personas que requieren de diferentes tipos de servicios.

Además, estas empresas han ganado espacio dentro del desarrollo económico. Este tipo de servicios que se va a ofrecer forma parte de la cotidianidad de las personas y las

instituciones, ya que son labores que se desarrollan diariamente en un entorno cambiante y bajo procedimientos que a nivel interno se desarrollan en sus operaciones.

Normalmente, en este tipo de sector, existe mucha informalidad, en ocasiones, las personas requieren de algún tipo de servicio y no existe el lugar o el contacto para poder localizar al profesional que se requiere. Por lo expuesto, al crear esta empresa prestadora de servicios, los demandantes contarían con el lugar ideal para localizar al profesional en cualquier área y así poder satisfacer esa necesidad y a la vez ofrecer empleos y contribuir con el desarrollo.

1.1.2. Descripción del problema

En la actualidad existen algunas problemáticas con respecto a las áreas de mantenimiento, aseo y vigilancia, principalmente se puede indicar cómo las estructuras empresariales permiten una mayor trazabilidad en cuanto a la vinculación de los servicios. Es importante mostrar que la coyuntura actual establece y fomenta una posibilidad de negocio basada en una estrategia corporativa que posibilite la integración de las empresas, pequeños y medianos productores hacia un crecimiento que proporcione la innovación sustantiva y pueda generar un crecimiento necesario y pertinente.

Además, es difícil localizar personas de forma urgente que le den solución a situaciones eventuales, como ruptura de tubos, ya sea de agua potable, pluviales, negras, limpieza de propiedades, aseo, ornato, pintura, jardinería, techos y otros, porque los distintos técnicos no están disponibles o localizables, dado que no existe un centro que facilite la posibilidad de localizarlos de forma inmediata. Es importante establecer como prioridad el mantenimiento, aseo y vigilancia para los hogares y las empresas, con la finalidad de generar una estructura idónea para desarrollar una actividad o simplemente tener un estilo

de vida óptimo que faculte y pueda fomentar un mayor crecimiento. A su vez, es trascendental tomar en consideración algunos beneficios que giran en torno al establecimiento de una mejora continua, determinando estrategias eficaces que permitan desarrollarse de manera integral y sustantiva.

Al crear esta empresa intermediaria de servicios múltiples, se pretende satisfacer dos sectores, los que brindan servicios de manera informal, es decir todas aquellas personas que no tienen la formalidad de un trabajo estable ni poseen los conocimientos técnicos en administración, en aspectos legales, fiscales y financieros, y no cuentan con la presencia de un lugar donde puedan ser localizados con facilidad. Por otro lado, a los demandantes, ya que no existe un lugar donde se les ofrezca una serie de servicios, con profesionales y técnicos en las diferentes áreas, que estén a disposición de las instituciones, empresas y residencias del distrito de Nicoya.

1.1.3. Formulación del problema

¿Es viable y factible crear una empresa intermediaria dedicada a brindar servicios de mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias y otros servicios en el distrito primero del cantón de Nicoya?

1.1.4. Sistematización del Problema

1. ¿Es viable crear una empresa intermediaria dedicada al mantenimiento, aseo, vigilancia de edificio y residencias y otros servicios en el distrito de Nicoya?
2. ¿Contará el distrito de Nicoya con el recurso técnico, humano y el equipo para satisfacer la demanda?

3. ¿Existe el mercado, la demanda, la oferta y competencia que faciliten la creación de una empresa intermediaria dedicada al mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias y otros servicios en el distrito de Nicoya?
4. ¿Es factible la creación de una empresa intermediaria dedicada al mantenimiento, aseo y vigilancia de edificios y residencias?

1.2. Justificación de la investigación

Este proyecto llamado “Estudio de viabilidad y factibilidad para crear una empresa intermediaria que agrupe profesionales en distintas áreas para prestar los servicios de mantenimiento, aseo y vigilancia de edificios y residencias en el distrito primero del cantón de Nicoya, Guanacaste, Costa Rica, en el periodo 2020-2021” tiene como propósito favorecer a la población Nicoyana, facilitando la posibilidades de adquirir un empleo, sobre todo, a todas aquellas personas que actualmente poseen un trabajo de forma ocasional e informal.

En los últimos años, la situación económica, social y laboral ha erosionado el desarrollo del país, de esta situación y lejos de aparecer una iniciativa para la apertura de economías en el cantón, más bien sucumben ante los costos operativos y la falta de una buena gestión, operación, tiempo y financiamiento, lo que ha incrementado el desempleo, llegando a un índice nunca visto.

Según los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), “el índice de desempleo Nacional de los meses de marzo, abril y mayo se encuentra en un 20,1%, en comparación con el mismo trimestre del año anterior, aumentó estadísticamente en 8,8 puntos porcentuales”. (INEC, 2020, p.75).

Existe una gran cantidad de recurso humano, técnico y lógico que es posible que alinear y utilizar de forma eficiente para crear empresas que posibiliten la mediación económica, generando desarrollo, empleo y circulación económica. Es por este motivo que nace la idea de crear una empresa dedicada al mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias y otros servicios en el cantón de Nicoya con el fin de brindar empleo y ayudar a todas aquellas personas que poseen un trabajo informal.

La apertura de esta empresa ayudaría a disminuir el porcentaje de desempleo, proporcionando ocupación a todas a aquellas personas que por motivos adjudicados a la pandemia provocada por el COVID-19 no contaban con ningún tipo de oficio. Además, esta investigación ayudaría a satisfacer algunas necesidades socioeconómicas, con el objetivo de proporcionar el acceso al trabajo y a las empresas brindarles este tipo de servicios.

La viabilidad de esta empresa consiste principalmente en la consolidación de esta, la cual se designará como un intermediario. A nivel legal, la empresa debe funcionar como persona jurídica, y deberá estar respaldada como una empresa consultora e intermediaria que tratará de otorgar oportunidades laborales a aquellas personas y empresas que faciliten los servicios de limpieza, de seguridad y otros servicios.

El enfoque de esta investigación consistirá en poder determinar que no exista impedimentos legales que limiten el desarrollo de las actividades al establecer alianzas estratégicas entre los técnicos especialistas de los distintos servicios por ofrecer y la empresa gestora y desarrolladora que además de representar, ofrecerá los servicios en un lugar en el que se centralicen dichos servicios.

La creación de esta empresa se dedicará a crear alianzas estratégicas con los técnicos y especialistas que ofrecen los servicios en distintas áreas de manera informal a agruparse

en una institución con todos los lineamientos, aspectos legales, técnicos, administrativos y financieros que le den prestigio, imagen y seguridad al cliente en los servicios de mantenimiento, aseo y vigilancia de edificios y residencias.

A la vez, se apega al eje estratégico número dos de la Universidad Nacional llamado UNIVERSIDAD DIALÓGICA E INTERCONECTADA, el cual tiene como objetivo estratégico: “promover relaciones dialógicas y recíprocas para el fortalecimiento del liderazgo nacional e internacional de la Universidad por su innovación y compromiso con los sectores sociales, especialmente aquellos vulnerables y en riesgo de exclusión educativa y social” (Baltodano Zúñiga & Rojas Elizondo, 2017, p. 56).

Por otra parte, esta empresa puede contar con algunos beneficios como una estructura sólida donde las instituciones establecerán una trazabilidad de los servicios, también con una agilización de los procesos a la hora de tratar con clientes potenciales, con la finalidad de una especialización en el comercio de servicios; debido a que se contará con consultorías que son claves para el crecimiento en las empresas asociadas. Lo expuesto permitirá una unificación de procesos debido a que se contará con una correcta estandarización, una comunicación y formación clave para poder colocar los servicios y una agilización en tramitología para los clientes.

1.2.1. Justificación teórica

Todo estudio debe estar sustentado y validado en la teoría que compete a su área específica, facilitando al lector no especializado, el entendimiento de lo que se desarrollará, a su vez para el presente trabajo se utilizó en primera instancia la teoría de administración general, aspectos técnicos como la organización, el mercado, las finanzas imprescindibles y necesarias para una excelente gestión que garantice el éxito de una empresa.

Se pondrá en práctica todo el bagaje adquirido con el paso de los años de estudio en esta especialidad. Es importante mencionar que el conocimiento en la administración y las finanzas son fundamentales para el manejo de una empresa.

En este proyecto, es fundamental conocer la viabilidad y factibilidad, es por lo que se realizará cuatro estudios correspondientes; el aspecto legal para determinar si el proyecto se puede realizar, el estudio técnico para conocer si existe el recurso humano necesario y capacitado, el estudio de mercado, para conocer la demanda del servicio y por último el análisis financiero, para comprobar si el proyecto es rentable.

1.2.2. Justificación Metodológica

El éxito de una investigación está en la aplicación de los instrumentos para compilar los datos y la información de calidad, suficiente y competente para establecer las bases o el cimiento para un desarrollo sostenido.

En este proyecto se utilizarán instrumentos como las encuestas y cuestionarios para conocer los diferentes aspectos a investigar. Según lo indica Weiners y Lavrakas, (1997): “las encuestas es un instrumento que se utilizan en las investigaciones con el fin de realizar una recopilación de datos de todos los miembros (elementos) de la población” (p.8), este instrumento será aplicado a todas aquellas personas que requieran del servicio (demandantes).

Por otra parte, el cuestionario es un instrumento que se utiliza para explorar ideas generales sobre el tema por investigar. Este tipo de instrumento sugiere limitar su extensión y que los entrevistados escriban lo menos posible (Barrantes Echavarría, 2016, p. 300). La aplicación de estas encuestas y cuestionarios, si persiste la situación de la pandemia y las

restricciones actuales que limitan las entrevistas de forma presencial, se van a realizar de manera virtual, debido a la situación actual que engloba el país (COVID-19).

Estas encuestas y cuestionarios se van a crear con la herramienta de *Google Formularios*, esta permite enviar un enlace a todos los gerentes, directores de las diferentes instituciones por entrevistar y a todas las personas cabezas de hogar. Además, se utilizarán algunos métodos como la observación, la cual permite ver más cosas de las que se observan a simple vista.

1.2.3. Justificación práctica

Es de esperar que el desgaste de un trabajo de esta magnitud arroje los resultados esperados, por lo que se espera crear un modelo de empresa basado en alianzas estratégicas con personas que tengan los conocimientos y la experiencia en las distintas disciplinas, creando un centro de acopio para ofrecer todos los servicios con prontitud y calidad. También se pretende que este estudio sirva de modelo para otros investigadores que realicen futuros trabajos, y por qué no, permitir a los gestores culminar con su proyecto de graduación y lograr el objetivo de graduarse de administradores con la especialidad en finanzas.

Es importante mencionar que con la creación de este proyecto se busca crear un modelo distinto de servicios, ya que la función principal de esta empresa será servir de intermediaria que agrupe profesionales en las diferentes áreas para brindar servicio de mantenimiento, aseo y vigilancia, además que sea un instrumento de apoyo para futuras organizaciones.

1.3. Delimitación institucional, espacial y temporal

Este proyecto involucra el Estudio de viabilidad y factibilidad de una empresa dedicada al mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias y otros servicios en el cantón de Nicoya, el cual se ubicará de acuerdo con el estudio técnico y de mercado consultado, es indispensable mencionar que a nivel institucional se debe contemplar todas las posibles residencias e instituciones a las que se debe dar el servicio.

Ilustración 1

Cantón de Nicoya y sus alrededores



Fuente: Google, 2020.

Este proyecto será ejecutado en el cantón de Nicoya y sus alrededores, que pertenece a la provincia de Guanacaste, Costa Rica. “Nicoya es el cantón segundo de la provincia de Guanacaste, fundado el siete de diciembre de 1848, posee una extensión territorial de 1333,68 KM² y se divide en siete distritos” (Municipalidad de Nicoya, 2017).

El tiempo que corresponde para la elaboración de este proyecto abarca los periodos 2020-2021.

1.4. Objetivos de la investigación

Los objetivos de la investigación permiten establecer un horizonte, además de indicar lo que se espera de la investigación para alcanzar el resultado esperado. A continuación, se definen los de este proyecto.

1.4.1. Objetivo general

Realizar un estudio de viabilidad y factibilidad con el fin de crear una empresa intermediaria que agrupe profesionales en distintas áreas para prestar los servicios de mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias en el distrito primero de Nicoya, Guanacaste, Costa Rica.

1.4.2. Objetivos específicos

- Establecer el marco legal para determinar los requerimientos para crear una empresa intermediaria que agrupe profesionales en distintas áreas para prestar los servicios de mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias en el distrito primero de Nicoya, Guanacaste, Costa Rica.
- Elaborar un estudio técnico para determinar si existe el recurso humano, físico que permita crear una empresa intermediaria que agrupe profesionales en distintas áreas

y así poder prestar los servicios de mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias en el distrito de Nicoya, Guanacaste, Costa Rica.

- Determinar si en el cantón de Nicoya existe el mercado, la demanda y oferta para crear una empresa intermediaria que agrupe profesionales en distintas áreas y así poder prestar los servicios de mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias.
- Demostrar por medio de un estudio financiero si es rentable o no la creación de una empresa intermediaria que agrupe profesionales en distintas áreas para prestar los servicios de mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias en el distrito de Nicoya.

En el modelo de análisis se vincula la conceptualización de algunos términos que son esenciales para el proyecto, esto con el propósito de fomentar y mostrar los criterios metodológicos y justificar la instrumentalización de las variables para generar una empresa dedicada al mantenimiento, aseo y vigilancia de edificios y promover una institución que funcione como intermediaria con el fin de otorgar una oportunidad para la región Chorotega.

1.4.3. Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables

El establecimiento clave para generar una empresa dedicada al mantenimiento aseo y vigilancia requiere de una contextualización basada en la estructura operativa necesaria para gestionar los procedimientos básicos a la hora de visualizar una estrategia de negocios basada en una planificación estructurada capaz de responder a las necesidades de la población meta, es importante destacar que este proyecto de investigación tiene como finalidad mostrar la viabilidad y factibilidad que se tiene en el momento de crear una empresa intermediaria con el objetivo de crear una movilización laboral en los sectores previamente mencionados.

Como se indicó con anterioridad, Las principales variables de análisis giran en torno a los cuatro estudios principales que se llevarán a cabo. En primera instancia, se realizará un estudio legal que va a determinar los requerimientos necesarios para la creación de esta empresa prestadora de servicios, se llevará a cabo un estudio técnico que permitirá conocer si en el distrito primero del cantón de Nicoya existe el recurso humano, físico, técnico y lógico. Además, se realizará un estudio de mercado que determine la oferta, la demanda y permita conocer el mercado al que está dirigido esta empresa y por último se elaborará un estudio financiero que demuestre la rentabilidad de la creación de una empresa dedicada al mantenimiento, aseo y vigilancia de edificios y residencias en el distrito primero del cantón de Nicoya.

Tabla 1

Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de la variable legal

Aspectos legales				
Objetivo	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentos
1. Establecer el marco legal para determinar los requerimientos para crear una empresa intermediaria que agrupe profesionales en distintas áreas para prestar los servicios de mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias y otros servicios en el cantón de Nicoya, Guanacaste, Costa Rica.	Estudio legal	Se hará una investigación para determinar si este proyecto cumple con las normativas legales que exige el país, de modo que la creación de esta empresa que se dedicará al mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias y otros servicios sea viable.	En primera instancia se hará un estudio de la normativa legal de Costa Rica, se debe conocer las leyes que respalden la creación de esta empresa. Este estudio legal debe apegarse a lineamientos de diferentes instituciones públicas como la Municipalidad de Nicoya, el Ministerio de Hacienda, La caja Costarricense del Seguro Social	Recopilación de datos.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tabla 2

Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de la variable técnica

Aspectos técnicos				
Objetivo	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentos
2. Elaborar un estudio técnico para determinar si existe el recurso humano, físico para crear una empresa intermediaria que agrupe profesionales en distintas áreas para prestar los servicios de mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias y otros servicios en el cantón de Nicoya, Guanacaste, Costa Rica.	Estudio técnico	Básicamente consiste en investigar si el cantón de Nicoya posee el recurso humano necesario y capacitado para llevar a cabo las labores que esta empresa va a ofrecer; también abarca el estudio del tamaño de la población, cantidad de empresas con la que cuenta el sector en estudio y los demandantes de este servicio.	Se realizarán consultas a los expertos en las áreas de mantenimiento, aseo y vigilancia, para así poder conocer y determinar si en el distrito primero del cantón de Nicoya existe el recurso humano necesario y capacitado para realizar este tipo de actividades.	• Cuestionario a los profesionales de las diferentes áreas, en este caso en mantenimiento, aseo y vigilancia.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tabla 3

Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de la variable de mercado

Aspectos de mercado				
Objetivo	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentos
<p>3. Determinar si en el cantón de Nicoya existe el mercado, la demanda y oferta para crear una empresa intermediaria que agrupe profesionales en distintas áreas para prestar los servicios de mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias y otros servicios.</p>	<p>Estudio de mercado</p>	<p>En esta variable se hará un estudio de las cuatro P del mercado (Precio, Plaza, Producto y Promoción). Además, se hará un estudio de la competencia existente, de los servicios y precios para poder establecer una estrategia que haga que la creación de esta empresa ofrezca mejores servicios (Productos), mejores precios.</p>	<p>Por medio de encuesta se va a conocer el mercado que requiere la empresa, también se utilizará la observación para determinar las empresas que requieren de este tipo de servicios. Además, Se llevará a cabo una investigación <i>vía web</i>, se harán consultas al Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) para conocer la población principalmente del sector informal, el grupo familiar que se verían beneficiados con la creación de esta empresa. Se harán consultas a instituciones públicas como la Municipalidad de Nicoya para conocer la cantidad de empresas que operan en el cantón de Nicoya y así poder identificar posibles demandantes.</p>	<p>Encuesta a las empresas que requieran el servicio.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tabla 4

Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de la variable financiera

Aspectos financieros				
Objetivo	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentos
4. Demostrar mediante un estudio financiero si es rentable o no la creación de una empresa intermediaria que agrupe profesionales en distintas áreas para prestar los servicios de mantenimiento, aseo vigilancia de edificios y residencias en el distrito de Nicoya	Estudio Financiero.	En esta variable es donde se determina si la creación de esta empresa que se dedicará al mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias es rentable.	Se llevará a cabo un estudio financiero detallado que pueda determinar los costos fijos y variables de la empresa, se realizarán flujos de caja proyectados para determinar ingresos y egresos de la organización, los cuatro estados financieros básicos que son, estado de situación, el balance general, el estado de resultado y el estado de cambios en el patrimonio, además, el cálculo del Valor Actual Neto (VAN), Tasa Interna de Retorno (TIR), Tasa Media de Recuperación (TMR) y Periodo de recuperación.	<ul style="list-style-type: none"> • Estados financieros. • Flujos de caja proyectados. • Cálculos del VAN, TIR, TMR

Fuente: Elaboración propia, 2020.

1.5. Metodología de la Investigación

Para evaluar el proceso investigativo, se implementó un tipo de estudio característico para formar un análisis estructurado en técnicas mixtas, donde incluyó los procesos cualitativos y la implementación de dichos métodos facilitó la constante recopilación de los datos para comprender la interacción del impacto empresarial en Nicoya, Guanacaste en la temporada 2020-2021 con respecto a las principales técnicas de investigación por utilizar.

Según el Diccionario de la Real Academia Española, un análisis es aquel que realiza una “distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos” (RAE, 2015); es importante realizar una constante separación para llegar a la cuestión, y así facilitar una mayor comprensión del desarrollo que está en práctica del cambio de ocupación laboral en materia financiera.

Dentro del análisis se destacó una definición pertinente en el trabajo, pues Piñuel (2002); quien indica que el análisis del contenido es el “conjunto de procedimientos interpretativos de productos comunicativos (mensajes, textos o discursos) que proceden de procesos singulares de comunicación previamente registrados, y que, basados en técnicas de medida” (p. 2); se mencionó que el tipo de análisis que se da en una investigación cuantitativa según el libro; de igual forma, se hizo del análisis de los datos cualitativos (ya que de ambos depende en gran parte la finalidad del proyecto de trabajo).

Como se mencionó al inicio de este texto, la finalidad a la investigación de una manera mixta, según aparece en el archivo PDF de Los Métodos Mixtos creados por Chris en palabras de Sampieri y Mendoza (2011). Se puede definir una investigación mixta de la siguiente manera:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p.4).

Este tipo de método tiene como objetivo darle un análisis más profundo a la investigación, por ende, el método mixto representa en este caso ese conjunto de procesos que permiten una recolección más sustantiva y eficiente y que a su vez proporciona una capacidad de análisis situacional que enfoca a esta investigación a obtener resultados que proporcionen una capacidad de análisis que vincule el logro del análisis profundo e inmediato.

Se eligió el método mixto debido a que la investigación requiere el análisis tanto cuantitativo como cualitativo, ya que se va a realizar diferentes estudios que permitan determinar la viabilidad y la factibilidad de este proyecto, en cuanto al estudio legal y de mercado se requiere realizar un análisis cualitativo y el estudio técnico y financiero un estudio cuantitativo. Su integración va a permitir realizar inferencias con toda la información recolectada para un mayor entendimiento de lo que se estudia.

1.5.1. Tipo de investigación

La investigación descriptiva se enfoca en procesos que resultan de decisiones concretas y objetivas con la finalidad de establecer una priorización clara y precisa y que a su vez posicione todos los aspectos esenciales para llevar a cabo la investigación, es esencial fomentar un análisis previo y enfocar de manera profunda, la temática en estudio, abordando variables económicas, sociales, culturales e históricas que giren en torno a la

zona de la investigación y promuevan el análisis integral de todas las áreas para contextualizar los diversos estudios. Mediante este tipo de investigación “se logró saber quién, dónde, cuándo, cómo y por qué del sujeto de estudio.

En otras palabras, la información obtenida explica perfectamente a una organización, el consumidor, objetos, conceptos y cuentas” (Mohammad y Namakforoosh, 2005, p. 91).

Esta investigación es descriptiva debido a que se va a conocer las características de la población que se está estudiando, además se va a estudiar la población de un segmento en específico, que en este caso es la población del distrito primero del cantón de Nicoya, esto va a permitir que se realice un análisis integral.

1.5.2. Enfoque de la investigación

Para llevar a cabo esta investigación, se define el tipo de enfoque, en este caso es mixto, debido a que se necesita de ambos, cualitativo y cuantitativo, para realizar la recolección de los datos pertinentes con el objetivo de vincular los diferentes aspectos que giran en torno a establecer una viabilidad y factibilidad de una empresa, es trascendental poder llevar a cabo una investigación de mercados de manera integral y que pueda unir todos los factores necesarios para gestionar un servicio de aseo, vigilancia y residencia.

Para Hernández y Mendoza, citado en Barrantes Echeverría (2016); “el enfoque mixto es el conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implica la recolección de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta y lograr mayor entendimiento del fenómeno bajo información” (p.100)

Este tipo de enfoque permite analizar ambos aspectos que son pertinentes para la investigación. Es importante mencionar que los servicios de mantenimientos, aseo y

vigilancia de edificios y residencias se determinan con la demanda que se dé en un determinado sitio geográfico, por lo tanto, es importante tomar en consideración todas las variables que muestren una estrategia capaz de posicionar, incursionar y tomar decisiones con base en una perspectiva clara, por lo tanto, la vinculación de variables, tanto cualitativas como cuantitativas, gestionaron la factibilidad que este servicio pueda presentar.

Respectivamente; dentro de la primera percepción cualitativa, es necesario valorar una serie de conceptos que son enfatizados en el objeto de estudio. En primera instancia, se debe valorar la fase preparatoria, la cual es de carácter reflexivo, lo que produjo un diseño necesario para que se derive después al llamado proyecto de investigación; este después involucra un acceso al campo de estudio, para recolectar una serie de datos necesariamente fructíferos en la investigación.

Una vez suscitados los datos acumulados, se procedió a la reducción de estos datos (síntesis), y a la disposición y transformación de estos, los cuales originaron una obtención de resultados y una verificación de conclusiones, necesarias para elaborar en sí el informe de la presente investigación (Barrantes, 2000, p. 148). Esta transformación de resultados permite que haya una mejor interpretación de los datos obtenidos, para así poder realizar las conclusiones pertinentes.

El tipo de enfoque cuantitativo es el principal en esta investigación, ya que se tiene acceso a las fuentes de primera mano con información de interés, los cuales se pretenden complementar con datos recolectados en encuestas o entrevistas realizadas en el trabajo de campo, para darle confiabilidad a la investigación.

Se puede decir que un enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer

patrones de comportamiento y probar teorías. El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no se puede “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego se puede redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acortándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 4). Este tipo de análisis genera datos numéricos que puede cuantificar cualquier variable o dato numérico.

Sin embargo, se considera que, para obtener algunos datos actualizados, que permitan el desarrollo de esta investigación, se debe complementar ese enfoque, con una recolección de fuentes bibliográficas, consideradas como confiables, para obtener resultados de interés social, sus perspectivas y sus puntos de vista; en este caso se necesita conocer cómo ha interactuado el turismo con el cambio ocupacional, por eso se decide agregar características de un enfoque cualitativo.

De esta manera, el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas en el proceso de interpretación. Este tipo de enfoque también se guía por áreas o temas de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pp. 4). A diferencia del análisis cuantitativo, este genera datos que son expresados en forma de palabra o texto para comprender mejor la información.

1.5.3. Fuentes de información de la investigación

En la presente investigación se utilizaron fuentes primarias y secundarias. Esta información permite recolectar datos para la construcción del proyecto. Según Maranto R. y González F. “Las fuentes de información es todo aquello que proporciona datos para reconstruir hechos, además, son un instrumento para el conocimiento, la búsqueda y el acceso a la información” (2015, p.2.)

Por otra parte, las fuentes primarias: “Son las que contienen información original, es decir es información de primera mano.” (Maranto R. y González F., 2015, p.3). Esta información primaria se va a obtener de las entrevistas a los profesionales de las diferentes áreas. En este caso, a los de mantenimiento, aseo y vigilancia, a los gerentes de las empresas, a los directores de las diferentes instituciones por entrevistar y a los propietarios de las residencias.

Las fuentes secundarias “son las que ya han procesado información de una fuente primaria, es decir se pudo dar una interpretación, un análisis, así como la extracción y la reorganización de la información de la fuente primaria” (Maranto R. y González F, 2015, p.3).

Este tipo de información se utilizó para realizar la investigación sobre el estudio legal, técnico y de mercado que requiere este proyecto. Por ejemplo, se consideró el estudio de la normativa legal de Costa Rica, investigaciones del mercado del distrito primero del cantón de Nicoya, la población, referencias del Instituto Nacional de Estadística y Censo; y, estados financieros básicos y flujos de caja.

1.5.4. Instrumentos para la recolección de la información

Para llevar a cabo esta investigación, se utilizarán instrumentos para la recolección de los datos. En este caso se hizo aprovechamiento de las encuestas y los cuestionarios primeramente, la encuesta, basados principalmente en qué es un instrumento que resulta objetivo y de análisis complejo, este instrumento faculta especialmente la posibilidad de construir resultados basados en una situación en especial a nivel político, social, cultural, económico o demográfico y se define como “una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.” (López y Fachelli, 2015, p.9).

1.5.4.1. Cuestionarios

Los cuestionarios se definen como un instrumento que recopila información necesaria para cumplir los objetivos de estudio. “El cuestionario puede ser corto o extenso; puede ser aplicado por correo, por teléfono o entrevista directa, pueden incluir sólo preguntas cerradas o también incluir abiertas” (Gómez Barrantes, 2012, p.53).

La aplicación de estas encuestas y cuestionarios, si persiste la situación de la pandemia y las restricciones actuales que limitan las entrevistas de forma presencial, se van a realizar de manera virtual, debido a la situación actual que engloba el país (COVID-19). Según Gómez Barrantes (2012, p. 34), las entrevistas por correo “consisten en enviar a las personas o entidades que tienen la información deseada, un cuestionario para que lo llene y lo devuelvan”.

1.5.4.2. Encuestas

En el caso de esta investigación, las encuestas se van a elaborar con Google Formulario, se van a enviar a través de un enlace a todos los elementos involucrados en esta investigación que se detalla a continuación.

En primera instancia, para llevar a cabo el estudio legal de la investigación se va a utilizar la recopilación de datos mediante consultas *vía web*, realizando lectura de las normativas vigentes en nuestro país que se relacionan directamente con el proyecto, es decir, consultando a la página del Ministerio de hacienda todos aquellos requisitos pertinentes y necesarios para llevar a cabo la constitución de una empresa, todo lo referente a los seguros de los profesionales y los contratos laborales.

Por otra parte, para determinar si existe el recurso humano necesario, se aplicarán cuestionarios a todos los profesionales de las diferentes áreas de mantenimiento, aseo y vigilancia esto con el fin de recopilar los datos pertinentes y así poder demostrar que el distrito primero de Nicoya tiene el recurso humano capacitado para desarrollar este tipo de actividades.

En cuanto al estudio de mercado, se realizarán entrevistas a los directores y administradores de las diferentes instituciones públicas y privadas, y a los jefes de hogar de las residencias, esto con el fin de determinar si existe la oferta y la demanda; y por último se utilizarán fuentes secundarias, como lo son estados financieros y flujos de cajas para así poder determinar la rentabilidad de la empresa.

1.5.5. Población de estudio

Todo proyecto de investigación requiere determinar algunas características de los consumidores u oferentes para lo cual a veces se hace imposible u oneroso analizar toda la población. Según Tamayo M. (1997, p. 114) define población como “la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de investigación”.

En esta investigación, la población en estudio corresponde a las empresas públicas y privadas, residencias y profesionales de las diferentes áreas como mantenimiento, aseo y vigilancia en el distrito primero de Nicoya. A continuación, se presenta una tabla donde delimita la población en estudio

Tabla 5

Delimitación de la población profesionales en las distintas áreas

Elementos	<ul style="list-style-type: none"> Profesionales de las diferentes áreas de mantenimiento, aseo y vigilancia graduados en el Instituto Nacional de Aprendizaje durante el periodo 2018.
Instrumento a utilizar	<ul style="list-style-type: none"> Se aplicará un cuestionario a cada profesional
Extensión	<ul style="list-style-type: none"> Distrito primero del cantón de Nicoya
Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> 2021
Marco muestral	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de graduados en el INA en el sector industrial, que abarca especialidades de mantenimiento, electricidad, construcción.
Población	<ul style="list-style-type: none"> 45

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Una vez definida la población de los profesionales, se define la población de las empresas que se encuentran en el cantón de Nicoya.

Tabla 6

Delimitación de la población empresas públicas, privadas y residencias

Elementos	<p>Empresas públicas y privadas (Gerentes y Administradores)</p> <p>Residencias (Personas jefes de hogar)</p>
Instrumento a utilizar	<ul style="list-style-type: none"> Se aplicará una encuesta a los administradores y directores de las empresas, a los jefes de hogar de las residencias.
Extensión	<p>Distrito primero del cantón de Nicoya</p>

Empresas Públicas y Privadas: Instituto Nacional de Seguros, Caja Costarricense del Seguro Social, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Bomberos Nicoya, Cede IMAS Nicoya, CEMEDE UNA, Centro Semi-Institucional de Adaptación Social, Comité Municipal de Emergencias, Dirección Regional de Educación de Nicoya, Fuerza Pública, Hospital la Anexión, ICAA, INCOPECA, MINAE ACT-Regional, MINAE, Ministerio de Trabajo, Organismo de Investigación Judicial, Patronato Nacional de la Infancia, Sucursal de la CCSS, Registro civil, Tribunales de Justicia, Universidad Estatal a Distancia, Universidad Nacional, Banco Nacional, Banco de Costa Rica, Banco popular, Escuela Leónidas Briceño, Escuela de San Martín, Escuela de Casitas, Escuela Cacique Nicoya, Liceo Nocturno, Sucursal de CoopeGuanacaste en San Martín, Sucursal de CoopeGuanacaste en Nicoya, CoopeAlianza, CoopeAnde, CoopeServidores, COOPENAE, Hotel Jenny, Hotel las Tinajas, Hotel Nicoya, Hotel Río Tempisque, Hotel el Regalo, Hotel Cielo Azul, Hotel Wilson, Hotel Rio Grande, Hotel Marianela, Hotel El Chorotega, Hotel Doña Marta, Hotel Mundi Plaza, Hotel Venecia, Hotel Nacaome, Hotel el Cerro, Cabinas Gold, Cabinas Keisha, Cabinas Karen, Cabinas el sueño, Cabinas el Pegue, Universidad Florencio del Castillo, Universidad de San José, Universidad Católica, Instituto Jiménez, Instituto Nacional de Aprendizaje, Escuela San Ambrosio, Escuela Saúl Cárdenas, Escuela EUPI.

Tiempo	2021
Marco muestral	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de empresas públicas y privadas brindadas por la Municipalidad de Nicoya. • Cantidad de residencias, documento brindado por el sitio web del Instituto nacional de Estadística y censo.
Población	17.594

Fuente: Elaboración propia, 2020.

1.5.6. Muestra

Una muestra se puede obtener de dos tipos: Probabilístico y no probabilístico. En el caso de esta investigación el tipo de muestreo por utilizar es el muestreo no probabilístico; “este tipo de muestreo, no se basa en un proceso de azar, sino que es el investigador el que elige la muestra; con este procedimiento se pueden obtener buenos resultados si se conoce bien la población” (Abascal y Grande, 2005, p.69).

Para realizar el cálculo de la muestra, se va a utilizar la fórmula estadística de población finita, ya que esta tiene un número limitado de elementos. Una vez calculada la muestra, se procede a utilizar el tipo de muestreo no probabilístico por cuotas, “en este se realiza una estratificación de la muestra que garantice la variedad de criterios y características de los elementos” (Fernández Nogales, 2004, p.154).

A continuación, se procede a realizar el cálculo de la muestra, es importante mencionar que según (Siles, 2013, p. 43) el Distrito de Nicoya cuenta con 32 empresas públicas, 34 empresas privadas; y, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2018 la cantidad de residencias registradas con una proyección al 2020 es de 17.530; según un informe del INA, 2018, p.52, se encuentran matriculados 2057 personas en el sector industrial que abarca especialidades como mantenimiento, electricidad, construcción.

Es importante mencionar que, al tener dos poblaciones diferentes, y al aplicar dos instrumentos distintos, se procede a realizar el cálculo de la muestra de las empresas y residencias, y después la muestra de los profesionales en las diferentes áreas. En primera instancia se procede a calcular la muestra de las empresas y residencias.

Al utilizar el muestreo por cuotas, el total de la población se va a dividir en categorías, que son las siguientes:

Total, de la población: 17.594

Categoría 1. Empresas públicas y privadas = 66 / 17.594= 0,37 %

Categoría 2. Residencias = 17.530 / 15.594= 99,6 %

Total: 100 %

Cálculo de la muestra según Rodríguez (2010):

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

e= Error de estimación

Cálculo de la muestra de los profesionales en las diferentes áreas

Se aplicó la fórmula con los siguientes porcentajes recomendables, para la probabilidad que ocurra de 0.50, la probabilidad que no ocurra (0,50) el nivel de confianza del 95 % con Z equivalente a 1,96 y el límite de error aceptable de 0,05.

Total, de la población: 2057

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,50) * (0,50) * (45)}{(45) * (0,05)^2 + (1,96)^2 * (0,50) * (0,50)}$$

N= 20

Teniendo un total de 395 elementos.

1.5.7. Análisis e interpretación de la información

Los datos se analizarán con base en las variables de estudio; es importante destacar que es un método mixto donde se establecieron aspectos económicos, sociales y demográficos. Actualmente el uso de herramientas tales como *Google Formularios* contribuyen a la gestión de la información de manera más efectiva y puntual; esto permitió establecer una mayor trazabilidad en la construcción de los resultados.

La herramienta de *Google Formularios* presenta la información de una manera más puntual, facilitando el análisis y la interpretación de los datos presentados, esta herramienta elabora gráficos, lo que permite que la información suministrada sea analizada de una manera más ágil y oportuna.

1.5.8. Alcances y Limitaciones

Cuando se crea un proyecto, siempre hay alcances y limitaciones en el desarrollo de este, a continuación, se identifican los alcances y limitaciones que el proyecto presenta.

1.5.8.1. Alcances

El principal alcance que tiene este proyecto gira en torno al establecimiento de una empresa que permita, establezca y gestione una alianza con diversas personas y por ende empresas con el objetivo de vincular los trabajos relacionados con aseo, mantenimiento y vigilancia de edificios y residencias.

1.5.8.2. Limitaciones

Las principales limitaciones del proyecto inciden en la transformación de la economía producto de la pandemia ocasionada por el COVID-19. Por otro lado, la automatización de servicios y del comercio también generan una limitación para la realización del proyecto, cuestión que debe tomarse en cuenta para que la realización de este se dé, de manera oportuna y que pueda resolver problemas y traer una mejora continua al cantón.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO, DE REFERENCIA Y CONCEPTUAL

2. Marco Teórico

Este proyecto tiene como objetivo principal, determinar la viabilidad y factibilidad para crear una empresa dedicada al mantenimiento, aseo y vigilancia de edificios y residencias en el distrito primero del cantón de Nicoya, que agrupe profesionales en las distintas áreas y así poder brindar un servicio a todos los demandantes, es por ese motivo que es de suma importancia tener claro la conceptualización de las variables teóricas que le dan respaldo técnico al proyecto.

2.1. Administración

Es una de las herramientas más importantes para el desarrollo, ya sea de un país, una empresa e incluso en la vida de los seres humanos, la administración permite controlar, planificar, dirigir, organizar, y coordinar recursos para un mejor crecimiento en cualquier área que se esté desarrollando, para así poder tener los resultados esperados. (George R. Terry, 2007, p. 48) define administración como “un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, ejecución y control ejecutados para determinar y lograr los objetivos, mediante el uso de gente y recursos.

2.1.1. Elementos de la administración

Como parte de la administración existen funciones de suma importancia que deben ser desempeñadas por el administrador, ya que este juega un papel muy importante dentro de la empresa; según (Laguado Giraldo, 2004.p. 241) define administradores como, “el representante legal, el factor, los miembros de juntas o consejos directivos y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detenten esas funciones”.

Estos son quienes definen los objetivos y las estrategias, las metas que se requieren para alcanzar el éxito en una empresa o una organización. Por otra parte, este debe desempeñar algunas funciones que son de suma importancia para el desarrollo y crecimiento de una empresa, los cuales se definen a continuación.

2.1.1.1. Planificación

Esta define objetivos organizacionales y propone medios para lograrlos; los administradores planean por tres razones, para figurar un rumbo general con la mira puesta en el futuro, identificar y asignar los recursos que necesita la organización para alcanzar sus metas y decidir qué actividades son necesarias con el fin de lograrlas. (Contreras Meneses, 2015, p.9). Esta es la primera función, ya que sin planear el trabajo no se tiene una visión a futuro.

2.1.1.2. Organización

Esta “se propone y construye con planificación, se elabora para conseguir determinados objetivos, así mismo, se construye, es decir, se reestructura y replantea a medida que los objetivos se alcanzan” (Chiavenato, 2001, p.44). Una buena organización permite que los objetivos y las metas que la empresa establece se alcancen.

2.1.1.3. Dirigir

Esta “se encarga de dirigir la organización, de hacer que los demás realicen las tareas necesarias para lograr los objetivos y las metas de la organización.” (Contreras Meneses, 2015, p.10). De igual modo, el control es fundamental esta se define como “vigilar que el desempeño de las actividades se ajuste a lo planificado, es decir, evaluar el desempeño y

adoptar, si es necesario, medidas correctivas.” (Gallardo, 2011, p.10). Al haber dirección se puede corroborar que el trabajo que se esté realizando esté marchando de la mejor manera.

2.1.1.4. Control

Esta función es relevante, ya que permite establecer reglas que se deben seguir para la realización del trabajo. Koontz et al. (2012) define control como la forma de medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes. (31). Esta es una de las funciones de mayor relevancia, ya que permite verificar que la labor en curso se ejecute de la mejor manera.

Dicho todo lo anterior, las funciones administrativas deben formar parte de cada uno de los procesos que envuelvan a la creación de esta empresa dedicada al mantenimiento, aseo y vigilancia de edificios y residencias, para que así haya un mejor desempeño dentro de la organización, ya que estos roles ayudan a establecer objetivos, metas y estrategias claras, pero toda la actividad de la administración se genera a partir de hacer eficiente y exitoso el desarrollo de las empresas.

2.1.2. Empresa

Es un conjunto de personas, capital y trabajo, agrupados y dedicados a desarrollar alguna actividad económica; (Reynoso Castillo, 2014, p.138) lo define como “un espacio natural en el cual se desarrollan las relaciones de producción de un sistema económico, en el que se concreta la búsqueda de un logro o un proyecto”.

Estas, día con día deben ser innovadoras, ya que conforme pasa el tiempo se enfrentan a nuevas competencias, y se convive en un entorno económico y social cambiante, una empresa, no solo involucra los colaboradores, sino también, clientes, socios, proveedores

que ayudan al crecimiento y desarrollo. Es importante mencionar, que las empresas poseen diferentes clasificaciones. En el caso específico de esta, es una de servicio que busca fines lucrativos, su origen de capital es privado, y según su tamaño se clasifica en una pequeña empresa, y su formación jurídica, en este caso es una persona jurídica.

2.1.2.1. Tipos de empresas

Las empresas poseen algunas características que permiten diferenciarlas entre sí, por lo que a continuación se realiza la clasificación de las empresas según su actividad como es el caso de las entidades comerciales, industriales y de servicios, que se describen a continuación:

2.1.2.1.1. Empresas comerciales

Son aquellas que compran y comercializan productos terminados, con un mercado meta identificado. Hernández (2011), define empresas comerciales como “aquellas que se dedican a la compraventa de productos terminados y sus canales de distribución son los mercados mayoristas, minoristas o detallistas, así como los comisionistas”. (p.9).

2.1.2.1.2. Empresas industriales

Por otro lado, están las empresas industriales, que son las que se encargan de la transformación de materia prima en un producto final, para así poder comercializarlos a los consumidores o a terceros, que pueden ser empresas que se encarguen de la distribución de estos productos. Warren, Reeve y Duchac (2010), describen las empresas industriales como “las que convierten factores de producción básicos, en productos que venden a los clientes.” (p.39). Este tipo de empresas pertenecen al sector secundario, y generalmente utilizan maquinarias, tecnología para el proceso de transformación de los bienes.

2.1.2.1.3. Empresas de servicios

Estas son las que brindan atención a la población en diferentes áreas, ya sea en salud, legal, financiera, o cualquier otro servicio para así satisfacer la necesidad de los demandantes, Hernández (2011), define empresas de servicios como “aquellas que ofrecen servicios intangibles a la sociedad y sus fines pueden ser o no lucrativos”. (p.9). Este tipo de empresas son intangibles, es decir, el producto que se entrega no es tangible, para la prestación de servicios se requiere de herramientas, maquinarias, instrumentos, dependiendo de la actividad a la que se dediquen.

2.1.3. Fuerzas de Porter

Las cinco fuerzas competitivas conocidas también como las cinco fuerzas de Porter logran analizar el mercado y determinar la rentabilidad de un sector industrial y de sus empresas, Ramírez (2011), explica estas cinco fuerzas competitivas:

2.1.3.1. Ingreso de competidores: Se refiere a cuán fácil o difícil es que ingresen a la industria nuevos competidores que traten de entrar a competir, a pesar de las barreras de entrada existentes. Aquí se busca analizar qué tan fuerte puede ser la competencia, no sólo en el momento de entrar a un mercado, sino una vez ya habiendo ingresado y posicionado en este.

2.1.3.2. Amenaza de sustitutos: Esta fuerza analiza cuán fácilmente se puede sustituir un producto o un servicio, especialmente cuando este es más barato.

2.1.3.3. Poder de negociación de los compradores: Esta fuerza analiza qué fuerte es la posición de los compradores. ¿Pueden asociarse para pedir en forma conjunta grandes volúmenes de un producto o servicio?

2.1.3.4. Poder de negociación de los proveedores: Esta fuerza se refiere a qué tan fuerte es la posición de los vendedores. ¿Existen muchos proveedores potenciales o hay pocos proveedores potenciales, o es un monopolio?, esta es otra fuerza que incide directamente en las empresas, debido a que, si existen pocos proveedores, o incluso sólo uno, se encontrará en mayor desventaja por los altos o arbitrarios precios que el proveedor desee imponer.

2.1.3.5. Rivalidad entre los jugadores existentes: Esta fuerza se refiere a la existencia de la competencia interna fuerte entre los jugadores prevalecientes, o bien, si se cuenta con un jugador muy dominante o incluso que todos posean la misma fuerza y tamaño.

2.2. Marco de referencia

En este capítulo se presenta las generalidades de la empresa intermediaria que se dedicará a brindar servicios de mantenimiento, aseo y vigilancia de edificios y residencias en el distrito primero de Nicoya. En primera instancia, esta es una empresa que va a formar parte del sector terciario de la economía del país, viene a dar empleo a todas aquellas personas de las diferentes áreas de mantenimiento, aseo y vigilancia, además de otras labores como electricidad, fontanería, entre otras especialidades, con el fin de contribuir al desarrollo de este cantón.

Una empresa de servicios tiene características muy particulares, una de ellas es la intangibilidad, esta es la característica principal que distingue a los servicios de los productos, es que no pueden poseerse físicamente. Los servicios no pueden ser examinados ni probados con anterioridad a su uso y consumo. Lara López, J. Refugio (2002, p.3).

Otra de sus características es la heterogeneidad, son las personas que prestan los servicios; las personas todas son diferentes. La heterogeneidad se refiere a la inconsistencia o variación en el rendimiento de los seres humanos; por ejemplo, dos proveedores de servicios pueden mostrar inconsistencia en su rendimiento, al igual que un sólo proveedor de un servicio respecto al proveedor de otro. Lara López, J. Refugio (2002, p.3).

Una empresa de servicio también tiene simultaneidad entre producción y consumo; en los productos, la fabricación y el consumo están separados en el tiempo, es decir, por ejemplo, la fabricación de un televisor está separada en el tiempo del momento de la compra de este. En los servicios, la producción y el consumo son simultáneos, si no hay usuario, no hay servicio. La simultaneidad entre producción y consumo del servicio determina que la mayoría de los servicios no pueden prestarse al menos que el cliente esté presente o esté directamente involucrado en el proceso de su producción. Lara López, J. Refugio (2002, p.3).

Por último, “la imperdurabilidad, este es el resultado de la característica anterior, es decir que la capacidad de servicio que no se utiliza, no puede ser almacenada para su uso posterior”. (Lara López, 2002, p.3).

2.2.1. Generalidades de la empresa y desarrollo específico del área o departamento

Actualmente, en el distrito primero de Nicoya, no existe una empresa intermediaria que brinde servicios de mantenimiento, aseo y vigilancia de edificios y residencias, es por ese motivo que nace la idea de crear una institución que agrupe profesionales en distintas áreas para prestar este tipo de servicios; con el fin de brindar empleo a todas aquellas personas que se desarrollan en estas áreas y no cuentan con un lugar donde puedan ser localizados

fácilmente; y en el caso de las empresas y/o instituciones demandantes puedan contar con una institución donde les faciliten los técnicos y profesionales en las diferentes áreas de una manera más ágil y oportuna.

Es importante mencionar, que en el distrito primero de Nicoya no existe una empresa intermediaria prestadora de servicios; sin embargo, hay empresas que brindan servicios muy similares que operan en Costa Rica, como lo son Grupo VMA, *Ecody solutions*, ALAVISA S.A, Grupo EULEN y Corporación González y Asociados.

Cabe destacar que en otras disciplinas es normal este tipo de asociaciones, como es el caso de los despachos de abogados, y médicos, por ejemplo, un caso que existe en el distrito de Nicoya, la Clínica Monte de la Cruz, donde llegan médicos de las distintas disciplinas a prestar sus servicios en esas instalaciones.

Al crear una empresa intermediaria prestadora de servicios en el distrito primero de Nicoya, viene a ofrecer nuevas oportunidades a las personas que habitan en este distrito, además de contribuir con el desarrollo económico, y social, además de satisfacer las necesidades de muchos demandantes, ya que con el pasar de los años los seres humanos se han vuelto dependientes de los servicios, y no solo ellos, las empresas cada día requieren de este tipo de labores para llevar a cabo sus actividades.

2.2.3. Aspectos relevantes para la apertura de la empresa.

Para que la empresa sea constituida legalmente, debe seguir aspectos que rigen las autoridades de gobierno. A continuación, se desarrollan los aspectos que la empresa debe seguir para su constitución.

2.2.3.1. Proceso de Inscripción a tributación

Para que una empresa se considere en regla, debe realizar un proceso de inscripción a tributación, este es uno de los pasos más importantes, ya que toda persona que inicie actividades lucrativas está en la obligación de inscribirse ante el Ministerio de Hacienda como contribuyente, este es uno de los lineamientos legales que se debe cumplir para poder iniciar la operación de la empresa.

2.2.3.2. Inscripción, Modificación y Desinscripción

Toda entidad que inicie sus actividades lucrativas en Costa Rica está en la obligación de inscribirse en tributación directa, ya que es uno de los requisitos de mayor importancia en este proceso de crear una empresa prestadora de servicios. El Ministerio de Hacienda, 2020 afirma “que toda persona física o jurídica, así como las entidades que carezcan de personalidad jurídica están obligadas a inscribirse en el Registro Único Tributario, al iniciar cualquier actividad o negocio de carácter lucrativo”.

De igual manera el contribuyente debe informar a la Administración Tributaria cualquier modificación o cambio en los datos personales o jurídicos, registrados en el momento de la inscripción; además, “el obligado tributario tiene el deber de desinscribirse ante la Administración tributaria cuando cesen sus actividades lucrativas u operaciones, o cuando deje de realizar el hecho generador o las actividades establecidas por ley” (Ministerio de Hacienda, 2020).

2.2.3.3. Impuesto sobre la renta

Además de realizar un proceso de inscripción, debe realizar el pago de impuesto sobre la renta es “aquel que se les cobra a todas las personas o empresas que generan negocios lucrativos en el país” (Avendaño Arce, 2017). Este impuesto creado mediante la ley del Impuesto Sobre la Renta N°7092 grava todas las rentas netas que genera en el país personas físicas o jurídicas con actividades económicas.

Según el Ministerio de Hacienda (2020) indica que, “el impuesto sobre las utilidades recae sobre las personas físicas, jurídicas y entes colectivos sin personalidad jurídica, con domicilio en Costa Rica, que realicen actividades lucrativas de fuente costarricense”.

2.2.3.4. Declarar y pagar el impuesto

Además, debe llevar a cabo la declaración y el pago de este impuesto se debe conocer algunos aspectos relevantes que los contribuyentes deben de saber; el impuesto se declara y se paga cada año, “la declaración se realiza del 1º de octubre al 31 de diciembre de cada año. Se autoliquida mediante el formulario D-101 “Declaración Jurada de Impuesto Sobre la Renta”, el cual se encuentra disponible en el *portal web* Administración Tributaria Virtual” (Ministerio de Hacienda, 2019).

2.2.3.5. Pagos parciales o anticipos del impuesto sobre la renta

Existen pagos parciales o anticipos del impuesto sobre la renta que son obligatorios para los contribuyentes que realicen actividades lucrativas, según el Ministerio de Hacienda, 2020, “los pagos parciales son adelantos obligatorios del Impuesto Sobre las Utilidades, según lo establece el artículo 22 de la ley del Impuesto sobre la Renta. A continuación, se muestra la tabla en donde indica los cálculos de los pagos parciales

Tabla 7

Cálculo para pagos parciales (en colones costarricenses)

Declaración	Periodo fiscal	Impuesto determinado
Impuesto sobre la renta	2017	1.200.000,00
Impuesto sobre la renta	2018	3.750.000,00
Impuesto sobre la renta	2019	2.957.440,00
Total		7.907.440,00

Fuente: Ministerio de Hacienda, 2020.

Es importante mencionar el procedimiento que realiza el Ministerio de Hacienda para realizar el cálculo de estos pagos, se calcula el promedio del impuesto determinado en las declaraciones de los tres últimos períodos fiscales; o sea: $\text{C}\$7.907.440,00 / 3 = \text{C}\$2.635.813,00$.

El monto que escoger es el de la declaración 2019 $\text{C}\$2.957.440,00$, al ser mayor que el promedio del impuesto de las declaraciones de los tres últimos períodos fiscales $\text{C}\$2.635.813,00$. A los $\text{C}\$2.957.440,00$ se le aplica el 25%, por lo que la cuota de los pagos parciales del 2020 sería $\text{C}\$739.360,00$. NOTA: El cálculo de los pagos parciales para los períodos fiscales 2021 – 2022 – 2023, presentarán condiciones particulares de conformidad con la Ley N°9635 (Ministerio de Hacienda, 2020).

2.2.3.6. Impuesto de valor agregado (IVA)

El régimen del Impuesto de Valor Agregado es la nueva modalidad de recaudación de impuestos por parte del Ministerio de Hacienda, el cual se vincula como una estrategia capaz de fomentar una mejora en la recaudación de los impuestos. Es indispensable mencionar que este régimen se declara para personas físicas y jurídicas una vez al mes, mediante la aplicación de tributación, el obligado tributario deberá presentar su reporte de gastos e ingresos mensualmente, esto con la finalidad de poder establecer una mejora continua en el proceso.

2.3. Marco conceptual

En primera instancia es importante mencionar y describir qué es un proyecto. Estas, son ideas que nacen, en ocasiones por una necesidad, o bien nacen porque existe un capital que quiere ser invertido y hacer que este crezca y produzca utilidades. Para Fernández (2010) un proyecto “es un conjunto autónomo de inversiones, actividades, políticas y medidas institucionales o de otra índole, diseñado para lograr un objetivo de desarrollo en un periodo determinado” (p.6).

Es importante mencionar que los proyectos se llevan a cabo por medio de diferentes estudios que permitan conocer aspectos importantes como la viabilidad y la rentabilidad, es por lo que se realizan cuatro estudios fundamentales como lo son la parte legal, técnica, de mercado y financiera, esto va a permitir comprender mejor el objetivo que se persigue.

2.3.1. Estudio legal

Como primera variable se presenta el estudio legal, este es uno de los estudios fundamentales que se debe desarrollar en el momento de crear un proyecto, para así poder

determinar la viabilidad de la empresa. Para Correa García, Ramírez Bedoya, & Castaño Ríos, (2010)

el estudio legal es toda la reglamentación requerida, con el fin de conocer cuáles son las normas que regulan en materia legal la actividad que se pretende desarrollar, desde su constitución y puesta en marcha hasta la operación del proyecto en el momento en que se convierte en empresa” (p.183).

Este estudio permite conocer los requerimientos con los que la empresa debe contar para poner en marcha sus operaciones.

Por esa razón, en este estudio se debe investigar toda la normativa legal costarricense y acudir a las instituciones que regulan las actividades por desarrollar, esto para conocer todos los trámites legales correspondientes, los permisos que se requieren para la apertura de la empresa antes de iniciar la operación. Es importante que la empresa cuente con todos los permisos pertinentes para que no tenga impedimentos en el momento de iniciar sus operaciones.

2.3.2. Estudio técnico

Es el encargado de determinar aquellos recursos necesarios para poder llevar a cabo el proyecto, este identifica procesos por emplear para el producto final, además de que permite conocer si existe el recurso humano, y físico para desarrollar la idea, de igual manera se consideran aspectos como la localización, ingeniería del proyecto, los recursos y los costos para así poder iniciar las operaciones de la empresa. Para Erossa Martín, (2004), el estudio técnico “es un proceso interactivo, estos evidencian los conocimientos profundos del proyecto en cuanto a materias primas, mano de obra, materiales auxiliares y de energía, con el objetivo de lograr fines productivos” (p.99).

2.3.2.1. Tamaño del proyecto

Para llevar a cabo la creación de una empresa se deben conocer aspectos, que por medio de este estudio se van a determinar y son los siguientes: el tamaño del proyecto, este permite conocer todo lo que conlleva el desarrollo de la empresa, y la cantidad de recursos que se vaya a necesitar en los distintos procesos, Sapag Chain, (2007), define tamaño del proyecto como “capacidad instalada y se expresa en número de unidades de producción por año” (p.106).

Es por esa razón que siempre se debe buscar la manera de aprovechar todos los recursos y utilizarlos de manera que no sean malgastados y esto permitirá no incurrir en pérdidas económicas.

2.3.2.2. Localización

Este es uno de los factores muy importantes en el momento de crear una empresa, ya que existen variables externas e internas que se toman en cuenta para ubicar el proyecto, por ejemplo, una variable interna son todas aquellas estrategias que se pueden emplear para sacar máximo provecho de la ubicación del proyecto.

Lo anterior indica que es de suma importancia ubicar la empresa en un lugar estratégico, tanto para los demandantes como para los dueños del proyecto y una de las variables externas es el acceso que este pueda tener, que se ubique en un lugar donde los insumos sean accesibles, donde las personas demandantes tengan acceso fácil y rápido, donde haya buena comunicación, entre otras cosas.

Valbuena Álvarez, (2000), menciona que para la selección de la localización es importante tomar en cuenta “la factibilidad de la distribución y movilidad del producto o

servicio, la distancia que deba recorrer desde su centro de producción hasta su mercado de consumo y el costo de este recorrido”. (p. 254).

El lugar donde se ubique la empresa debe tener acceso, tanto para los trabajadores como para los clientes, por eso es de suma importancia definir el lugar donde estará ubicada la empresa.

2.3.2.3. Estudio Administrativo

Por otra parte, un estudio de suma importancia que se debe desarrollar es el estudio administrativo, es fundamental en la creación de una empresa. Este permite crear estrategias empresariales que permitan el crecimiento económico del proyecto, es evidente que día con día la competencia en el mercado es cada vez más fuerte, nacen empresas con productos y servicios muy similares a otras, y hay que tratar de sobrevivir en ese ambiente tan competitivo, Hitt, Ireland, Hoskisson, 2004 (p. 6), citado en Arellano Díaz, (2017), dice que “una empresa tiene ventaja competitiva cuando cuenta con una mejor posición que los rivales para asegurar a los clientes y defenderse de las fuerzas competitivas” (p.75).

2.3.2.3.1. Organigrama

Se define una estructura adecuada que abarque la definición de funciones y responsabilidades, salarios de los colaboradores, cargos de las actividades por realizar, y con esto se pretende que los aspectos administrativos queden contemplados desde el inicio del proyecto. Además, es importante mencionar que para desarrollar un proyecto es importante crear una empresa que lo desarrolle y para ponerlo en marcha se necesita inyectar recursos económicos con un capital inicial.

2.3.2.3.2. Inversiones:

Al crear una empresa, inicialmente se requiere de una inversión que pueda poner en marcha las operaciones de esta, este dinero, generalmente es utilizado para acondicionar, dar mantenimiento a las instalaciones que se utilizarán para brindar el servicio, para la compra de materiales, maquinaria y todo lo que se requiere para poder iniciar con lo que se pretende. “Invertir es emprender nuevos proyectos, asignar fondos en congruencia con los objetivos de la empresa” (Pérez-Carballo Veiga, 2013, p.9). para realizar una inversión, se requiere de un desembolso de dinero para poner en marcha las operaciones de la empresa, para lo cual se realiza una proyección para saber cuánto se requiere.

La inversión inicial son flujos de efectivo relevantes que se deben considerar cuando se evalúa un gasto de capital probable (Lawrence, 2003, p.313). Estos gastos de capital hacen referencia a herramientas, patentes, permisos, y todo lo que represente fundamental para el proyecto, y estos serán identificados en el estudio técnico propiamente.

2.3.2.3.3. Ingeniería del proyecto

En este se describe todos aquellos aspectos referentes a los procesos productivos de la empresa, la utilización de los activos de la empresa, así como la cadena de valor la cual establece primeramente la relación entre los costos.

La ingeniería del proyecto se puede visualizar como un enfoque utilizado, esto se concibe como parte de la ingeniería del valor, la cual según *el Project Management Institute* (2013) “se utiliza para optimizar los costos del ciclo de vida del proyecto, ahorrar tiempo, aumentar las ganancias, mejorar la calidad, ampliar la participación en el mercado, resolver incidentes y/o utilizar recursos de forma más efectiva” (p.532). Esto permite que el resultado final sea exitoso, es importante identificar riesgos que puedan impedir el desarrollo del proyecto.

2.3.2.3.4. Distribución de planta

Esta permite que se puedan utilizar y aprovechar todos los espacios disponibles y así maximizar los procesos productivos y poder realizar todas las actividades, sin que haya interrupciones. (Castaño, 2019) define distribución de planta como “distribución de máquinas, equipos, materiales, personal y servicio auxiliares que permite fabricar un producto a un costo suficientemente adecuado” (p.3).

2.3.2.3.5. Recursos del proyecto

Dentro de este estudio, se deben identificar cuáles serán los recursos del proyecto, que es todo aquello que se requiere para llevar a cabo el producto o servicio final, también es conocida como la materia prima. Además, otro tipo de recursos, son los humanos, que en

el caso de una empresa de servicios requiere de personal humano calificado para poder brindar el servicio de manera eficiente, según Ledesma y Rodríguez (2007);

Todo lo que se usa para producir un bien o un servicio. Los recursos son: humanos, naturales, bienes de capital y bienes raíces. Desde el punto de vista administrativo los recursos se refieren a gente, tiempo, facilidades, equipo y conocimientos. Los principales recursos para un proceso de servicios como es la salud son los humanos (p.525).

En el caso de esta empresa el principal recurso es el humano, debido a que ellos son los que se van a encargar de brindar el servicio.

“Las empresas adquieren las materias primas, componentes, subcomponentes, materias auxiliares, etc., en la cantidad que va a requerir y en las condiciones que sean más adecuadas para su funcionamiento” (Gil Estallo & Giner de la Fuente, 2007, p.513). Por otra parte, los recursos tecnológicos forman parte del proceso productivo de la empresa.

2.3.2.3.6. Cálculos del proyecto

Una vez que se identifican los insumos que se requieren para trabajar, se comienza a realizar los cálculos de los costos del proyecto, que son todos aquellos de operación y producción que se requieren para llevar a cabo la fabricación de un determinado producto, o bien, ofrecer un servicio.

Los costos de un proyecto representan la conclusión del estudio técnico, en el que se incluyen todos los conceptos que constituyen erogaciones o desembolsos para la realización del proyecto, desde los que componen la inversión inicial para la compra de

maquinaria y equipo, gastos legales, hasta los gastos derivados de la operación del proyecto. (Valbuena Álvarez, 2000, p.261).

En fin, los costos “es la suma de todos los esfuerzos y recursos monetarios empleados en un proceso productivo” (Valbuena Álvarez, 2000, p.261). Por esa razón, es importante realizar los estudios necesarios para determinar todos los costos y así poder llevar a cabo la operación de la empresa; y, además, tener una seguridad razonable de que una idea de negocios va a ser exitosa.

2.3.3. Estudio de mercado

Este es una herramienta indispensable que le proporciona información a las empresas y aquellas organizaciones que la requieran, esta información les permite evaluar el entorno en el que están compitiendo, buscar alternativas de desarrollo en este ámbito y, además, conocer a su público objetivo, sus gustos y preferencias, así como múltiples variables que engloban un análisis integral de la perspectiva de estos para la organización.

Esta herramienta logra que el desarrollo organizacional sea más productivo, además, que al impulsar las estrategias de mercado sean más certeras, también, facilita la toma de decisiones empresariales, ayuda a escoger la alternativa más acertada y aumenta la probabilidad de éxito. Al realizar un proyecto, es muy importante identificar el mercado meta, y que se explique ¿para quién va dirigido los bienes o servicios?

2.3.3.1. Mercado meta

Analizar el público objetivo es vital para el desarrollo del proyecto. Se debe averiguar todo lo posible sobre los consumidores potenciales, además, crear un perfil sobre sus preferencias para conocer un poco más sobre los clientes, entre los datos que son de importancia obtener para las empresas.

2.3.3.2. Segmentación de mercados

Se dividen mercados grandes y heterogéneos en segmentos más pequeños para intentar llegar a ellos de manera más eficiente y efectiva con bienes y servicios que se ajusten mejor a sus necesidades. (Kotler, P., & Armstrong, G., 2012, p. 190). Esta va a determinar la selección de los posibles consumidores de los productos o servicios que contenga la organización para la segmentación. Se utilizan una serie de variables que permiten reducir y encontrar el público objetivo, entre estas variables se pueden encontrar género, edad, nivel educativo, ocupación y nivel socioeconómico.

Una vez que el mercado es segmentado, se realiza una caracterización, esto con el fin de proponer diversas maneras de acercar el producto al cliente, brindando estrategias clave en muchos espacios geográficos, demográficos y sociales, fomentando un sistema total de actividades de negocios integrados entre sí, los estudios de mercados facultan un análisis interno y un análisis externo, deben poseer un enfoque principal y una duración.; tal y como lo menciona Stanton, Etzel y Walker (2007, p.148):

- **Enfoque.** Todo el sistema de actividades de negocios debe orientarse al cliente. Los deseos de los clientes deben reconocerse y satisfacerse.

- **Duración.** El *marketing* debe empezar con una idea del producto satisfactor y no debe terminar sino hasta que las necesidades de los clientes estén completamente satisfechas, lo cual puede darse algún tiempo después de que se haga el intercambio.

2.3.3.3. Ciclo de vida de los productos

Forma parte de las estrategias que se deben llevar a cabo en toda organización, esta es considerada una herramienta de las condiciones que presentan los productos, Godas (2006) lo define como un “proceso cronológico que transcurre desde su lanzamiento en el mercado hasta su desaparición”, esta herramienta analiza las condiciones cambiantes de los productos, utilizando las variables del *marketing mix*.

2.3.3.4. Oferta

Esta ayuda a evaluar el mercado al que se va a incurrir, los autores (Samuelson & Nordhaus, 2010, pág. 51) indican que, “la oferta de un mercado se refiere, normalmente, a los términos en los que las empresas producen y venden sus productos”. Por otra parte, está la demanda, esta es una variable económica que representa la cantidad de productos que el mercado desea adquirir.

Para (Samuelson y Nordhaus, 2010, p.46) mencionan que, tanto el sentido común como la observación científica cuidadosa muestra que la cantidad de mercancías que los individuos adquieren depende de su precio. Mientras mayor sea el precio de un artículo, si todo lo demás permanece constante, los consumidores están dispuestos a comprar menos unidades de ese bien. Cuanto más bajo es el precio del mercado, más unidades se compran.

2.3.3.5. Demanda

Esta representa la cantidad de productos que el mercado va a adquirir, y dependiendo del entorno su precio puede subir o por el contrario bajar. Case, Fair y Oster (2012) definen demanda como “La cantidad demandada es el monto (o el número de unidades) de un producto que una familia compraría en un periodo determinado” (p.50). La demanda puede ser cambiante, debido a que el factor precio juega un rol importante, cuando los productos poseen un precio elevado generalmente la demanda es mucho menor.

2.3.3.6. Producto

Está conformado por un conjunto de elementos tangibles e intangibles, como son el producto básico, la marca, el empaque, la etiqueta, la calidad y los servicios de apoyo (Peñaloza, 2005), Mapcal (1990) argumenta que el producto es “Todo elemento, tangible o intangible, que satisface un deseo o una necesidad de los consumidores o usuarios y que se comercializa en un Mercado”(p.75), ambos autores concuerdan en que el producto puede ser tangible o intangible, además estos deben lograr satisfacer al público meta y tienen elementos esenciales para desarrollarse.

2.3.3.7. Precio

Este es la concepción de valor del producto o servicio que se desea obtener, argumenta Bolívar Ruano (2009) que el precio representa “el valor de adquisición de un producto o servicio”, así mismo, también explica Mapcal (1990) que el precio es “Monto en dinero que están dispuestos a pagar los consumidores o usuarios para lograr el uso, posesión o consumo de un producto o servicio específico.”(p.78), esta variable debe responder también a ciertas características y cumplir con la parte estratégica diseñada por la organización para maximizar las utilidades de la compañía.

2.3.3.8. Plaza

Esta es entendida también como la distribución del producto o los canales de distribución de este o del servicio ofrecido al consumidor final o al comprador. Peñaloza (2005), destaca que la variable de plaza cumple un papel de suma importancia ya que “patentiza el servicio al cliente, al proveer beneficios sustanciales y medibles que el comprador valora en la transacción” (p.75).

2.3.3.9. Promoción

Como cuarto y último elemento esta la promoción, son estrategias diseñadas por las empresas para lograr una respuesta inmediata de compra. Estas son de gran apoyo en la decisión de compra y en ocasiones actúan de manera psicológica, creando la necesidad de demandar el producto o servicio. Así mismo Peñaloza (2005), concuerda con que uno de los objetivos principales de la promoción de ventas es informar al mercado-objetivo sobre la oferta de la empresa, lo que se traduce en facilidades para el comprador, al conocer la propuesta de la empresa, los lugares de venta, los precios de la misma, las estrategias de información a los posibles clientes o consumidores finales que deben contener elementos importantes como un mensaje adecuado, debe especificarse el emisor, conocerse los canales o medios por el cual se va a informar y usualmente agregan ruido o elementos atractivos dependiendo del mercado al cual es dirigido.(p.78).

Dentro de este estudio es muy importante el mercado meta, toda organización, está vinculada ante un mercado cambiante y lo que permite un acercamiento a los diferentes compradores potenciales, el cual se evidencia como un “conjunto de clientes bien definido, cuyas necesidades planea satisfacer la empresa” (Maldonado, 2011, p. 43).

Es trascendental saber, conocer y diseñar el producto con base en las expectativas que tiene el mercado meta, cada organización debe idear la manera de que su público meta se sienta identificado con la empresa, ya sea con base en los anuncios publicitarios, o con estrategias que enlazan de tal manera al cliente, satisfaciendo las necesidades, o buscando estrategias que resulten como un enfoque más personal.

2.3.3.10. Análisis externo

Es vital que la empresa conozca bien aspectos que engloban áreas específicas tales como: enfoque cultural, económico, tecnológico, político, legal, ambiental, social y demográfico, dando una perspectiva, principalmente desde un estudio de oportunidades y de amenazas.

2.3.3.11. Análisis interno

Este puede aclarar muchos aspectos en los cuales las organizaciones deben establecer estrategias centradas, principalmente en una mejora continua, desde los objetivos planteados, así como la visión, la planificación estratégica y operativa, por esto es necesario establecer que el análisis interno se centra en las fortalezas y las debilidades de la organización tal y como menciona Kotler y Keller (2012):

Está claro que la empresa no tiene que corregir todas sus debilidades, y tampoco debería regodearse en todas sus fortalezas. La gran incógnita es si debe limitarse a cultivar aquellas oportunidades respecto de las que posee las fortalezas requeridas, o si debe considerar también las que le exigen encontrar o desarrollar nuevas fortalezas (p.50).

La matriz FODA, le permite a la empresa tener un mejor panorama en cuanto a las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, esto hace que conozca más tanto el entorno interno, como el externo.

2.4.3.12. Análisis de la competencia

La investigación del entorno del *marketing* permite a las organizaciones tener claro cuáles son los aspectos más relevantes en cualquier ámbito, sea del micro o macroentorno, la creación de estrategias que fortalezcan las debilidades o contrarresten las amenazas encontradas es el paso para seguir por las empresas que dentro de sus objetivos esté la optimización y el crecimiento.

2.3.4. Estudio financiero

Este se encarga de medir la rentabilidad de la empresa, este analiza todos los aspectos del proyecto, tanto el legal, técnico y de mercado, con la finalidad de conocer cuánto dinero se requiere para la ejecución del proyecto, así como también conocer el tiempo en el que se recuperará la inversión. En este estudio “se cuantifica toda la información proveniente del estudio técnico, legal y de mercado, se estudian las inversiones y beneficios del proyecto” (Meza Orozco, 2016, p.26).

2.3.4.1. Inversión inicial

Esta representa el dinero con el que se va a iniciar las operaciones del proyecto, debido a eso, es importante que todos los gastos, tanto en aspectos legales, técnicos y de mercado sean definidos correctamente, para así saber con cuánto dinero se debe iniciar. Sapag Chain, (2011) define inversión inicial como “aquellas que se deben realizar antes del inicio de la operación, aunque es importantes considerar también las que se deben realizar

durante la operación del proyecto” (p.180). Por esa razón los proyectos deben considerar todos los requisitos tanto legales y técnicos para iniciar sus operaciones.

2.3.4.2. Capital de trabajo

En todo proyecto es importante contar con un capital de trabajo, esto con el fin de desarrollar todas las actividades productivas de la empresa y poder darle un valor agregado a esta. Este capital de trabajo “se refiere a los activos circulantes, es decir todos aquellos activos que la compañía espera convertir en efectivo en un periodo menor a un año” (Peñaloza Palomeque, 2008, pp.161-162).

Como se mencionó anteriormente, es importante que la empresa cuente con los activos necesarios para el funcionamiento óptimo, además, que, al contar con capital de trabajo, esta puede hacerles frente a deudas de corto y largo plazo.

2.3.4.3. Opciones de financiamiento

Generalmente al inicio no se cuenta con el dinero suficiente para poder iniciar las operaciones. Baca Urbina (2010), menciona que “una empresa está financiada cuando ha pedido capital en préstamos para cubrir cualquiera de sus necesidades económicas” (p.153). Esta al adquirir este tipo de desembolso le va a permitir elevar el rendimiento de la inversión, es decir va a poder hacer frente a todos los costos y gastos y acondicionamiento del proyecto.

Para llevar a cabo alguna actividad comercial, siempre va a tener costos de producción, ya que para elaborar un producto u ofrecer un servicio, este cuenta con una serie de elementos que permiten convertir esa materia prima en un producto o servicio, estos son

los llamados costos fijos y Sapag Chain (2001), dice “que los costos fijos son los que no cambian con las variaciones en el nivel de operación” (p.194).

Por otra parte, la empresa no solo posee costos fijos, si no también costos variables, que estos son aquellos que no se mantienen iguales y tienden a variar debido a los niveles productivos. De igual manera Sapag Chain (2011) dice que “los costos variables están constituidos por todos aquellos que varían directamente con el volumen de producción” (p.196). Estos deben ser identificados y clasificados correctamente, ya que son incluidos en el momento de calcular el punto de equilibrio.

2.3.4.4. Costo de capital

Esta representa una forma en la que el proyecto se puede financiar, al iniciar una empresa, generalmente no se cuenta con el capital suficiente, es por esa razón que se solicita préstamos bancarios, aportes de los socios o incluso recursos propios. Baca Urbina (2013), define costo de capital como “el capital que forma esta inversión puede provenir de varias fuentes: sólo de personas físicas (inversionistas), de éstas con personas morales (otras empresas), de inversionistas e instituciones de crédito (bancos) o una mezcla de todas ellas (p.183-184).

De esta forma, toda actividad lucrativa espera tener ganancias e ir aumentando su capital, para así poder hacer frente a los costos, gastos y deudas que la empresa llega a contraer. Este costo de capital debe ser calculado con la siguiente fórmula según (Baca Urbina, 2013, p.183).

$$TMR = i + f + if$$

Donde:

i = Inflación

f = Premio al riesgo

2.3.4.5. Flujos de caja proyectado

Este permite tener un panorama más claro de los ingresos y egresos que la empresa pretende tener, estos se elaboran antes de poner en marcha las operaciones de la empresa. Sapag Chain (2011), afirma que:

Un flujo de caja se estructura en varias columnas que representan los momentos en que se generan los costos y beneficios de un proyecto. Cada momento refleja dos cosas: los movimientos de caja ocurridos durante un periodo, generalmente de un año, y los desembolsos que deben estar realizados para que los eventos del periodo siguiente puedan ocurrir (p.250).

Al elaborar estos flujos de caja proyectados, lo que se pretende es tener datos que se aproximen a los ingresos y egresos que tendrá la empresa, además estos ayudan a calcular el VAN y la TIR del proyecto. Estas técnicas son las más utilizadas para medir la rentabilidad de los proyectos, para realizar el cálculo de estos es importante tener los flujos de cajas y la inversión inicial.

2.3.4.6. Técnicas de valuación VAN y TIR

Para calcular el valor actual neto es importante conocer lo que menciona Sapag Chain (2011); si el resultado es mayor que 0, mostrará cuánto se gana con el proyecto, después de recuperar la inversión, por sobre la tasa de retorno que se exigía al proyecto; si el resultado es igual a 0, indica que el proyecto reporta exactamente la tasa que se quería obtener después de recuperar el capital invertido; y si el resultado es negativo, muestra el

monto que falta para ganar la tasa que se deseaba obtener después de recuperada la inversión.

Cuando el VAN es positivo, el proyecto puede tener una alta rentabilidad, pero será inferior a la exigida. (p.300). Lo antes mencionado quiere decir, que, si el proyecto tiene un VAN positivo, este es aceptado, ya que cuenta con la capacidad de recuperar el capital invertido y podrá hacer frente a las deudas que la empresa posee. A continuación, Solé Madrigal (2011, p.428) muestra la fórmula de cómo se debe calcular el VAN:

$$VAN = \sum_n FC_t(1 + d)^{-n} - I_0$$

Donde:

FCt = Flujos Netos de Caja (en los períodos desde t = 1 hasta t = n)

I₀ = Inversión Inicial (en el momento cero)

d = Tasa de descuento (costo de capital).

Por otra parte, la Tasa Interna de Retorno es otra técnica de valuación la cual “se deriva del VAN y evalúa el proyecto en función de una única tasa de rendimiento (r), mediante el cual la totalidad de los flujos de caja netos y actualizados al valor presente son exactamente iguales a la inversión inicial” (p.429). Su fórmula matemática es la siguiente:

$$0 = \sum_{t=1}^n FC_t(1 + r)^{-t} - I_0$$

Donde:

FCt = Flujos Netos de Caja (en los períodos desde t = 1 hasta t = n)

I_0 = Inversión Inicial (en el momento cero)

r = Tasa Interna de Retorno (TIR).

2.3.4.7. Estados financieros proforma

Al igual que las técnicas anteriores, los Estados proforma permiten analizar el crecimiento de la empresa con el paso del tiempo, “estos son llamados proforma porque significa proyectado, lo que en realidad hace al evaluador: proyectar (normalmente a cinco años) los resultados económicos que supone tendrán la empresa (Baca Urbina, 2010, p.150.). Es importante que al realizar los estados proformas, se cuente con los cuatro Estados financieros básicos que son, Estado de situación, Estado de resultados, Estado de cambios en el patrimonio y Estado de flujo de efectivo, así se tendrá un panorama más amplio de la empresa y poder tomar decisiones adecuadas que ayuden al crecimiento de esta.

2.3.4.8. Periodo de recuperación

Muestra el lapso en la que se recuperará la inversión inicial. Sapag Chain (2011), define periodo de recuperación “como el tercer criterio más usado para evaluar un proyecto, es razonable, en cuanto a su rentabilidad para recuperar lo invertido”. (p.307). Este dato en un proyecto es muy importante, ya que permite conocer el tiempo en que la inversión se va a recobrar. Lo ideal es que ese lapso no sea tan extenso, es decir si el periodo da 80, es un tiempo muy extenso y no es una cifra esperada, ya que los que invierten esperan recuperar esa inversión en menor tiempo.

A continuación (Solé Madrigal, 2011, p.426) muestra la fórmula de cómo calcular el periodo de recuperación:

$$PR = \frac{I_0}{FC}$$

Donde:

PR= Periodo de recuperación

I₀= Inversión inicial

FC= Flujo de caja neto

2.3.4.9. Análisis de sensibilidad

En este estudio se realiza un análisis de sensibilidad que permitirá conocer factores que pueden beneficiar o afectar el proyecto, ya que en este se plantea escenarios que muestran variables económicas que influyen al evaluar un estudio, como lo describe el autor Baca Urbina (2010) el cual menciona que, “se denomina análisis de sensibilidad (AS) al procedimiento por medio del cual se puede determinar cuánto se afecta (cuán sensible es) la TIR ante cambios en determinadas variables del proyecto” (p. 191).

Además, se realizará un índice de deseabilidad que permite medir la rentabilidad de un proyecto, Solé Madrigal, (2011) menciona que, el índice de Rentabilidad (IR), con el fin de convertir el VAN en una medida relativa, de manera que en lugar de que las inversiones sean deducidas de sumatoria del valor actual de los flujos descontados en tiempo cero, dichas inversiones son divididas. (p. 439)

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se llevó a cabo es descriptivo, esta se enfoca en procesos que resultan de decisiones concretas y objetivas con la finalidad de establecer una priorización clara y precisa y que, a su vez, permitió todos los aspectos esenciales para llevar a cabo la investigación. Es esencial fomentar un análisis previo y enfocar de manera profunda la temática en estudio, abordando variables económicas, sociales, culturales e históricas que giren en torno a la zona que se investigó y promuevan el análisis integral de todas las áreas para contextualizar los diversos estudios.

Mediante este tipo de investigación “se logra saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto de estudio. En otras palabras, la información obtenida explica perfectamente a una organización, el consumidor, objetos, conceptos y cuentas” (Mohammad y Namakforoosh, 2005, p. 91).

Es importante mencionar que este tipo de investigación permite al investigador definir, clasificar, y caracterizar al objeto de estudio con la finalidad de conocer más de este, utilizando diferentes herramientas como lo son las encuestas, cuestionarios para recolectar la información precisa y pertinente para llevar a cabo la investigación.

3.1.1. Enfoque de la investigación

Para llevar a cabo esta investigación, se definió el tipo de enfoque, en este caso es mixto, debido a que se necesita de ambos, cualitativo y cuantitativo para realizar la recolección de los datos pertinentes con el objetivo de vincular los diferentes aspectos que giran en torno a establecer una viabilidad y factibilidad de una empresa. Es trascendental poder llevar a cabo una investigación de mercados de manera integral y que pueda unir todos los factores necesarios para gestionar un servicio de aseo, vigilancia y residencia.

Para Hernández y Mendoza, citado en Barrantes Echeverría (2016); “el enfoque mixto es el conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implica la recolección de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta y lograr mayor entendimiento del fenómeno bajo información” (p.100).

Es importante mencionar que los servicios de mantenimientos, aseo y vigilancia de edificios y residencias se determinan con la demanda que se da en un determinado sitio geográfico, por lo tanto, es importante tomar en consideración todas las variables que muestren una estrategia capaz de posicionar, incursionar y tomar decisiones con base en una perspectiva clara, por lo tanto, la vinculación de variables tanto cualitativas como cuantitativas gestionarán la factibilidad que este servicio pueda presentar.

3.2. Población de estudio

Todo proyecto de investigación requiere determinar algunas características de los consumidores u oferentes para lo cual a veces se hace imposible u oneroso analizar toda la población. Según Tamayo M. (1997, p. 114) define población como “la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de investigación”.

En esta investigación, la población que se estudió corresponde a las empresas públicas y privadas, residencias y profesionales de las diferentes áreas como mantenimiento, aseo y vigilancia en el distrito primero de Nicoya.

3.2.1. Muestra

Una muestra se puede obtener de dos tipos: Probabilístico y no probabilístico. En el caso específico de esta investigación, se realizó el muestreo no probabilístico por cuotas.

A continuación, se presenta el tamaño de la muestra y su procedimiento para determinar la cantidad de la población.

3.2.2. Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra se basa según las poblaciones en estudio, que pueden ser poblaciones finitas o infinitas. En cuanto a las poblaciones finitas muestran un panorama más claro acerca de cuántos elementos se tiene para realizar el cálculo de la muestra. En el caso de esta investigación la población por utilizar es finita, ya que se conoce la cantidad exacta de la población por investigar. De acuerdo con el autor Bustamante (2011), “se utiliza cuando el investigador conoce el número exacto de la población en estudio” (p.479).

A continuación, se procede a realizar el cálculo de la muestra, utilizando los porcentajes recomendables.

Cálculo de la muestra según Rodríguez (2010):

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * e^2 + z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

e= Error de estimación

Se aplicó la fórmula con los siguientes porcentajes recomendables, para la probabilidad que ocurra de 0.50, la probabilidad que no ocurra (0,50) el nivel de confianza del 95 % con Z equivalente a 1,96 y el límite de error aceptable de 0,05.

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,50) * (0,50) * (17594)}{(17594) * (0,05)^2 + (1,96)^2 * (0,50) * (0,50)}$$

N= 375

Categoría 1= 375* 0,37% = 1

Categoría 2= 384* 99,6% = 374

Total = 375

Cálculo de la muestra de los profesionales en las diferentes áreas

Se aplicó la fórmula con los siguientes porcentajes recomendables, para la probabilidad que ocurra de 0.50, la probabilidad que no ocurra (0,50) el nivel de confianza del 95 % con Z equivalente a 1,96 y el límite de error aceptable de 0,05.

Total, de la población: 45

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,50) * (0,50) * (45)}{(45) * (0,05)^2 + (1,96)^2 * (0,50) * (0,50)}$$

N= 20

Teniendo un total de 395 elementos.

En cuanto a la población infinita, no se conoce el número exacto de los elementos por investigar, ya que es una población muy grande, Bustamante (2011) afirma que “el

investigador no conoce el número exacto de la población a estudiar, y este número seguramente se modificará en el tiempo de estudio” (p.479).

A continuación, se muestra la fórmula para realizar el cálculo de una muestra infinita expuesta por Del Cid et al. (2011):

$$n = \frac{Z^2 S^2}{E^2} \quad N = \frac{Z^2 p^2 (1-p)}{E^2}$$

3.2.3. Técnicas, métodos e instrumentos para la recolección de los datos

Para llevar a cabo esta investigación, se utilizaron instrumentos para la recolección de los datos. En este caso se utilizaron las encuestas y los cuestionarios.

3.2.3.1. La encuesta

Basados principalmente en que es un instrumento que resulta objetivo y de análisis complejo, este instrumento faculta especialmente la posibilidad de construir resultados basados en una situación en especial a nivel político, social, cultural, económico o demográfico y se define como “una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.” (López Roldán y Fachelli, 2015, p.9).

3.2.3.2. Los cuestionarios

Se definen como un instrumento que recopila información necesaria para cumplir los objetivos de estudio. “El cuestionario puede ser corto o extenso; puede ser aplicado por correo, por teléfono o entrevista directa, pueden incluir sólo preguntas cerradas o también incluir abiertas” (Gómez Barrantes, 2012, p.53).

La aplicación de estas encuestas y cuestionarios, se realizaron de manera virtual por la situación de la pandemia y las restricciones actuales que limitan las entrevistas de forma presencial. Según Gómez Barrantes, (2012, p. 34) las entrevistas por correo “consisten en enviar a las personas o entidades que tienen la información deseada, un cuestionario para que lo llene y lo devuelvan”.

Las encuestas se elaboraron con *Google Formulario*, se enviaron a través de un enlace a todos los elementos involucrados en esta investigación que se detalla a continuación.

En primera instancia, para llevar a cabo el estudio legal de la investigación se utilizó la recopilación de datos a través de consultas *vía web*, realizando lectura de las normativas vigentes en nuestro país que se relacionan directamente con el proyecto, es decir, consultando a la página del Ministerio de Hacienda todos aquellos requisitos pertinentes y necesarios para llevar a cabo la constitución de una empresa, todo lo referente a los seguros de los profesionales y los contratos laborales.

Por otra parte, para determinar si existe el recurso humano necesario, se aplicaron cuestionarios a todos los profesionales de las diferentes áreas de mantenimiento, aseo y vigilancia, esto con el fin de recopilar los datos pertinentes y así poder demostrar que el distrito primero de Nicoya tiene el recurso humano capacitado para desarrollar este tipo de actividades.

En cuanto al estudio de mercado, se realizaron entrevistas a los directores y administradores de las diferentes instituciones públicas y privadas, y a los jefes de hogar de las residencias, esto con el fin de determinar si existe la oferta y la demanda; y por último se utilizaron fuentes secundarias, como lo son estados financieros y flujos de cajas para así poder determinar la rentabilidad de la empresa.

CAPÍTULO IV: VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD DEL PROYECTO

ASPECTOS LEGALES

4.1. Aspectos legales

Los aspectos legales en la investigación son de suma importancia debido a que determinan la viabilidad y, por consiguiente, es estrictamente necesario conocer los requerimientos para llevar a cabo la creación de esta empresa intermediaria prestadora de servicios.

Para garantizar el cumplimiento de la legislación a nivel de recurso humano y de garantías sociales, se debe tomar en consideración el entorno legal que fortalece estos sectores, es necesario llevar a cabo una investigación minuciosa de las posibles leyes que cubran a las partes involucradas a la hora de ejercer un contrato, esto con la finalidad de mostrar los derechos y las obligaciones que tienen cada una de las partes en una contratación laboral, en este caso, la empresa en estudio.

Debe tener en cuenta todas las aristas que posibiliten la contratación de manera efectiva, y a su vez debe gestionar la tramitología correspondiente con el objetivo de concretar la labor. A continuación, se desarrolla algunos aspectos legales que se vinculan con la creación de una empresa intermediaria que se dedicará a brindar servicios de mantenimiento, aseo y vigilancia de edificios y residencias en el distrito primero del cantón de Nicoya.

4.1.1. Trámites municipales para patente (Municipalidad de Nicoya)

Este tipo de trámites se realizan en la Municipalidad correspondiente, de acuerdo con la ubicación del proyecto, en este caso los permisos que la empresa va a requerir para su funcionamiento se tramitan en la Municipalidad de Nicoya.

4.1.1.1. Permiso de funcionamiento

Uno de los primeros requisitos para constituir una empresa es la solicitud para obtener el permiso de funcionamiento, por lo tanto, se debe cumplir con ciertos requisitos que la Municipalidad de Nicoya exige para el funcionamiento de una empresa:

- Copia del plano catastrado
- Estudio literal (folio real) si el plano indica que es por información posesoria debe presentar declaración jurada por un abogado.
- Persona física: copia de cédula de identidad, si el que realiza el trámite no es el interesado, debe presentar autorización.
- Persona jurídica: personería jurídica, copia de la cédula del representante legal, si el que realiza el trámite no es el interesado, debe presentar autorización.
- Constancia de no morosidad en la CCSS
- Constancia de impuestos municipales al día, y estar al día con las obligaciones Municipales (Declaración de bienes inmuebles)
- Constancia de no morosidad con F.O.D.E.S.A.F
- Timbre de archivo

- Nota con la descripción del proyecto.

Patente comercial: Para realizar el trámite de la patente comercial se debe presentar los siguientes requisitos:

- Permiso de ubicación otorgada por la Municipalidad
- Permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud
- Fotocopia de cédula de identidad del solicitante.
- Constancia de servicios municipales y bienes inmuebles del solicitante haciendo constar que está al día (1 timbre de archivo y un timbre fiscal).
- Timbres municipales
- Timbres fiscales.
- Constancia de no morosidad como patronos ante la CCSS O en su defecto de no ser patrono.
- Póliza del INS.
- Estimación de ingresos brutos y ganancias anuales de la actividad por realizar.
- Estudio registral de la propiedad donde se llevará a cabo la actividad.

4.1.1.2. Trámites en tributación

Uno de los aspectos de vital importancia en el momento de establecer una empresa, es la de inscribirse ante la Dirección General de Tributación Directa, ya que al no hacerlo los

interesados en el proyecto se expondrían ante multas millonarias por incumplir con este tipo de procedimientos.

El Ministerio de Hacienda, 2020 indica que las personas físicas, jurídicas y entidades que tienen la obligación de inscribirse ante la administración tributarias son las siguientes: Las personas físicas y jurídicas, así como las entidades que carezcan de personalidad jurídica, están obligadas a inscribirse en el Registro Único Tributario, al iniciar cualquier actividad o negocio de carácter lucrativo (venta de mercancías o prestación de servicios) que esté sujeto a tributos administrados por la Dirección General de Tributación, o cuando por ley, reglamento o resolución general así se establezca.

Según lo establece el artículo 22 del Reglamento de Procedimiento Tributario, la inscripción se deberá realizar dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha en que inicie actividades u operaciones. Sólo procederá a partir del momento en que se tramite o una fecha anterior, pero nunca a partir de una fecha futura (Ministerio de Hacienda, 2020).

Es importante mencionar que el medio para realizar este tipo de trámite se realiza a través del portal Administración Tributaria Virtual (ATV) como único medio para que los contribuyentes presenten los siguientes formularios D-140:

- Declaración de Inscripción en el Registro Único Tributario.
- Declaración de Modificación de Datos en el Registro Único Tributario.
- Declaración de Desinscripción en el Registro Único Tributario.

4.1.1.3. Impuesto sobre la renta

Según el Ministerio de Hacienda (2020) indica que, “el impuesto sobre las utilidades recae sobre las personas físicas, jurídicas y entes colectivos sin personalidad jurídica, con domicilio en Costa Rica, que realicen actividades lucrativas de fuente costarricense”.

Además, se debe llevar a cabo la declaración y el pago de este impuesto, se debe conocer algunos aspectos relevantes que los contribuyentes deben saber; el impuesto se declara y se paga cada año, “la declaración se realiza del 1º de enero al 31 de diciembre de cada año. Se autoliquida mediante el formulario D-101 “Declaración Jurada de Impuesto Sobre la Renta”, el cual se encuentra disponible en el *portal web* Administración Tributaria Virtual” (Ministerio de Hacienda, 2019).

4.1.1.4. Declarar y pagar el impuesto sobre la renta

Para llevar a cabo la declaración y el pago de este impuesto se debe conocer algunos aspectos relevantes que los contribuyentes deben saber; el impuesto se declara y se paga cada año, “la declaración se realiza del 1º de enero al 31 de diciembre de cada año.

Se autoliquida mediante el formulario D-101 “Declaración Jurada de Impuesto Sobre la Renta”, el cual se encuentra disponible en el *portal web* Administración Tributaria Virtual” (Ministerio de Hacienda, 2019).

4.1.1.5. Impuesto al Valor Agregado (IVA)

Este es un impuesto indirecto que recae sobre el consumo, lo que significa que cuando una persona realiza la compra de un bien o servicio está pagando este impuesto. Los contribuyentes de este impuesto son las personas físicas o jurídicas, las entidades públicas o privadas que realicen actividades que impliquen la ordenación por cuenta propia de factores de producción, materiales y humanos, o uno de ellos con la finalidad de intervenir en la producción, distribución, la comercialización o la venta de bienes o prestación de servicios (Ministerio de Hacienda, 2020).

¿Cómo se declara y se paga este impuesto? La recaudación del IVA cobrado a los clientes, por la prestación de servicios o por la venta de bienes mensuales que realiza el contribuyente, debe ser declarado por medio del formulario D-104, dentro de los primeros quince días naturales del mes siguiente y cancelarlo por medio de conectividad o en las ventanillas de las entidades autorizadas por la Dirección General de Tributación.

Aunque no se haya realizado ventas o compras durante el mes o no exista impuesto por pagar, siempre debe presentar la declaración respectiva. La declaración se confecciona en línea directamente en el portal electrónico denominado Administración Tributaria Virtual (ATV) (Ministerio de Hacienda, 2021).

La cancelación del impuesto es por medio de conectividad donde se tiene la cuenta bancaria, a través del *sitio web* de la entidad financiera o bien apersonándose en las cajas (ventanillas) de estas entidades autorizadas. Al ser esta una empresa prestadora de servicios le corresponde realizar el pago de este impuesto.

4.1.1.6. Trámites en la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS)

La Caja Costarricense del Seguro Social es una de las instituciones más importantes que posee el territorio nacional, esta se encarga de la seguridad social; es por esa razón que todas las personas deben inscribirse ante esta institución para que se les pueda brindar los servicios de salud, prestaciones sociales, pensiones.

Por otra parte, todos los patronos deben cumplir algunos requisitos para poder inscribirse como patrono jurídico y poder estar al día con el pago de las prestaciones sociales de sus colaboradores.

Requisitos para la inscripción:

1. Original de Certificación de Personería Jurídica extendida por el Registro Nacional o por un Notario Público o certificación digital, con no más de un mes de emitida.
2. Fotocopia de la Escritura de Constitución de la sociedad.
3. Cédula de identidad del representante legal. En caso de personas extranjeras, aportar el original del documento de identificación migratorio (ya sea cédula de residencia, carné de refugiado, pasaporte u otro).
4. Fotocopia de la cédula de identidad de cada trabajador. En caso de contar con trabajadores extranjeros, aportar fotocopia del documento de identificación migratorio (ya sea cédula de residencia, carné de refugiado, pasaporte u otro) de cada trabajador.
5. Llenar el Formato de Solicitud de Inscripción o Reanudación patronal (patrono Jurídico), este debe ser firmado por el patrono o representante patronal que se puede descargar en la siguiente dirección <https://www.ccss.sa.cr/tramites?t=10>

Es importante mencionar que este tipo de trámites son de acatamiento obligatorio para que la empresa pueda marchar legalmente en cuanto inicie sus actividades lucrativas.

4.1.1.7. Trámites en el Instituto Nacional de Seguros (INS)

El Instituto Nacional de Seguros es una entidad que brinda servicios especializados en todo lo que se refiere al área de seguros, salud ocupacional, riesgos de trabajos, medicinas tanto a los funcionarios de la institución como a externos que así lo soliciten. En el caso de esta empresa prestadora de servicios requiere utilizar la póliza RT-General que “son pólizas permanentes o de período corto, adquiridas por personas físicas o jurídicas en su condición de patronos, para asegurar tanto a los trabajadores como al patrono” (INS, 2020).

Requisitos generales:

- Solicitud del seguro debidamente cumplimentada.
- Formulario Persona Física o Jurídica.
- Personería Jurídica.
- Fotocopia de cédula 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 Público del Tomador y/o Asegurado o el Representante Legal y/o apoderado de la empresa en Persona Jurídica.
- Para descargar el formulario de solicitud de seguro, puede realizarlo en el siguiente enlace: <https://sevins.ins-cr.com/SIEL/VerArchivo.aspx?ID=9371>

4.1.1.8. Permiso sanitario de Funcionamiento emitido por el Ministerio de Salud

Para establecer una empresa, es de suma importancia cumplir con los permisos de funcionamiento que emite el Ministerio de Salud; considerando la Ley N.º 39427-S indicando en su inciso 1º que es función del Estado velar por la protección de la salud de la población y garantizar el bienestar de los ciudadanos decretan el Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento otorgados por el Ministerio de Salud.

Este permiso es de cumplimiento obligatorio para que la empresa pueda operar. Al ser una empresa de servicios, requiere de este permiso sanitario, la Ley N.º 39427-S, en el Capítulo I, Artículo 2º define actividad de servicios como un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un crecido número de funcionarios que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados); entre estos pueden señalarse los servicios de: electricidad, agua potable, aseo, teléfono, telégrafo, correo, transporte, educación, cibercafés, sanidad y asistencia social. (Sistema Costarricense de Información jurídica, 2016).

A continuación, se enumeran los requisitos para la solicitud:

1. Formulario de solicitud de PSF, según Anexo No. 4 del presente reglamento.
2. Declaración Jurada, según Anexo N.º 3 del presente reglamento.
3. Copia del comprobante de pago de servicios, otorgado por el banco recaudador según lo establece el Decreto Ejecutivo No. 32161-S del 09 de setiembre del 2004 "Reglamento de Registro Sanitario de Establecimientos Regulados por el Ministerio de Salud".

4. Calificación del IMAS como beneficiario, en el caso de solicitar exoneración del pago por el trámite de Permiso Sanitario de Funcionamiento.

5. Copia de la cédula de identidad o DIMEX (libre condición) del responsable legal. En caso de persona jurídica debe aportar certificación registral o notarial de la personería jurídica vigente con no más de un mes de emitida.

4.1.1.9. Contratos a los trabajadores

Al dedicarse esta empresa a prestar servicios, se van a requerir profesionales en distintas áreas, a estos se les realizará contratos por servicios profesionales. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2018, menciona que para que exista un contrato de trabajo, se dan los siguientes elementos:

- **Prestación personal del servicio:** Esto significa que el trabajo debe ser realizado única y exclusivamente por la persona trabajadora contratada y no por otra persona. La persona trabajadora siempre será una persona física.
- **Salario o remuneración:** Es la suma de dinero que recibe la persona trabajadora de parte de la persona empleadora, a cambio del trabajo que realiza.
- **Subordinación:** Es la situación en que se encuentra la persona trabajadora en relación con la persona empleadora (física o jurídica) que recibe los servicios y paga por ellos.

En el caso específico de esta empresa, se realizarán contratos por servicios profesionales, estos “son de carácter civil, es decir la persona cumple con la labor por la cual fue contratada, sin estar sujeto a sanciones disciplinarias y si existe algún error corren por cuenta del profesional” (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2018).

4.1.1.10. Permiso de portación de armas

La empresa prestadora de servicios requiere de guardas de seguridad, debido a que se va a ofrecer los servicios de vigilancia, este colaborador, debe poseer el permiso de portación de armas, la cuál debe ser solicitada en el siguiente enlace: www.controlpas.go.cr y debe realizar trámites previos que son los siguientes:

- Tener un certificado de idoneidad mental emitido por un profesional competente (psicólogo), el cual debe estar incluido en el sistema CONTROLPAS.
- Haber aprobado el examen teórico-práctico en el uso de las armas de fuego que realiza la Escuela Nacional de Policía, el cual debe estar incluido en el sistema CONTROLPAS.

La persona Jurídica debe:

- Ingresar al sitio web www.controlpas.go.cr
- Tener firma digital.
- Registrarse como usuario en la plataforma.
- Completar la solicitud en el sitio www.controlpas.go.cr
- El sistema verifica: hoja de delincuencia, huellas dactilares utilizadas en archivo policial, idoneidad mental, examen teórico-práctico aprobado.
- El arma debe estar inscrita.
- Pagar una certificación de personería jurídica.
- Estar al día con las cuotas obrero-patronales de la CCSS y las pólizas de riesgo de trabajo. (Controlpas: Portación, control de armas y seguridad privada., 2020).

ASPECTOS TÉCNICOS

4.2. Aspectos técnicos

En este estudio se conocen y se reúnen todas las condiciones que debe tener un proyecto para poder realizarse, de tal manera que se pueda estructurar este tipo de actividad comercial para llevarse a cabo de manera eficiente. Además, se muestran los costos reales y la inversión inicial que requiere este proyecto para ponerlo en marcha.

4.2.1. *Tamaño del proyecto*

Cuando se habla del tamaño del proyecto, abarca varios aspectos, pero en el caso específico de este, es la capacidad que va a tener la empresa para prestar los diferentes servicios, de mantenimiento, aseo, vigilancia, servicio de fontanería, servicio eléctrico, entre otras. Se pretende alquilar un local en donde se lleve a cabo todas las operaciones de la empresa, donde los profesionales de las diferentes áreas y los demandantes del servicio puedan acercarse, ya sea para la solicitud de un empleo o para demandar un servicio.

4.2.2. *Ubicación*

Este proyecto tiene como finalidad la constitución de una empresa prestadora de servicios en el distrito primero del cantón de Nicoya, se pretende brindar empleo y mejorar la condición de vida de las personas que habitan en este distrito. A continuación, se muestra la ubicación en donde se establecerá la empresa.

Ilustración 2

Distrito de Nicoya y sus alrededores



Fuente: Google Earth, 2021.

4.2.3. Localización

Para crear esta empresa prestadora de servicio, se tomó en consideración varios aspectos para su localización, entre los que se puede mencionar, en el distrito primero del cantón de Nicoya, no existe una empresa o una sede que preste este tipo de servicios, es importante mencionar que sí existen personas en el área que trabajan para empresas similares a esta, sin embargo, no tienen una oficina o una sede en el distrito. Otro de los factores que se consideraron son las empresas y las residencias que se encuentran en el área para la demanda de este servicio, es decir existe un mercado que requiere de esta empresa. Además, existe la mano de obra para la prestación de este tipo de servicios, como también es un lugar de fácil acceso para la adquisición de herramientas para cada uno de los colaboradores y muy importante, cuenta con todos los servicios básicos con los que debe contar una empresa.

4.2.3.1. Macrolocalización

Cuando se habla de Macro localización, se refiere a la región en donde se ubicará la empresa, por lo que es importante mencionar que, para la selección de la ubicación del proyecto se tomaron en cuenta factores como lo es la parte legal, es decir en el distrito primero de Nicoya no existe impedimentos legales que obstruyan la creación de esta empresa, además cuenta con acceso, tanto de vías públicas como acceso a las ferreterías para la adquisición de herramientas. Además, cuenta con una población de 26 454 según los datos del (INEC, 2019), es decir, cuenta con la mano de obra necesaria para el desarrollo de este proyecto. En síntesis, esta región cuenta con las condiciones idóneas para el desarrollo de este proyecto.

4.2.3.2. Microlocalización

Esta empresa se localizará en el distrito primero de Nicoya, específicamente en Barrio Guadalupe, 75 metros sur la pulpería “Y griega”. Es una ubicación de fácil acceso, además el lugar cuenta con todos los servicios básicos.

4.2.4. Estudio administrativo

Este estudio permite definir algunos aspectos administrativos, con el fin de identificar algunas acciones y estrategias para poder cumplir con las metas y objetivos organizacionales. En este estudio se analizan algunos factores internos y externos, en los que se puede mencionar la competencia, debido a que existen empresas similares a esta, que operan fuera del distrito, pero ofrecen sus servicios en este. Además, en este estudio se establecen puestos de trabajo, como lo es el manual descriptivo de puestos para el buen funcionamiento de la empresa, así como el organigrama que representa la misma.

4.2.4.1. Análisis estratégico de la empresa

La matriz FODA, es una herramienta de suma importancia, esta permite identificar aspectos tanto internos como externos de la empresa para así poder mejorar y ser competente en el mercado.

Tabla 8
Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Se cuenta con el conocimiento administrativo para el desarrollo de este servicio• Ubicación geográfica idónea• Una cultura organizacional basada en el compromiso• Se valora la necesidad y la opinión del cliente	<ul style="list-style-type: none">• Gran demanda del mercado en la región• Rápido crecimiento en el mercado.• Empresas competidoras que busquen alianzas estratégicas.• Posibilidades de una expansión para el resto del país como marca• Participación en eventos de gran demanda para cubrir las publicaciones• Foco de atención a las Micro, pequeñas y grandes empresas, la oportunidad está enfocada principalmente en el descubrimiento de las necesidades del cliente

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Es una empresa nueva, y debe darse a conocer en el mercado• Poco equipo para realizar el trabajo• Poco reconocimiento de la marca.	<ul style="list-style-type: none">• Crisis económica, lo cual genere recorte de personal y gastos en las empresas y residencias.• Cambios en la tendencia de la demanda de servicios.• Ingreso de nuevas empresas de servicios.• Alza en los impuestos hacia los servicios• Falta de apoyo e integración con otras instituciones• Pérdida de interés por parte de los clientes en cuanto a la prestación de los servicios.

Fuente: Elaboración Propia, 2021.

4.2.4.2. Quienes somos

Una empresa que ofrece servicios de mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias en el distrito primero del cantón de Nicoya, que busca posicionarse como una de las mejores empresas prestadoras de servicio de esta área, actuando bajo la normativa legal que rige este tipo de actividad.

4.2.4.3. Misión

Instant Solutions ofrece el mejor servicio en mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias vinculando la excelencia e innovación como pilares estratégicos, con el propósito de fomentar soluciones resilientes de mejora continua.

4.2.4.4. Visión

Ser una empresa de servicios que lidere en el mercado, ofreciendo la mejor mano de obra, con los mejores profesionales en las diferentes áreas de mantenimiento, aseo y vigilancia.

4.2.4.5. Principios y valores

- ✓ **Responsabilidad:** Comprometerse con los clientes, ofreciendo un servicio de excelencia y dando lo mejor de cada uno de los miembros que conforman esta empresa.
- ✓ **Pasión:** Trabajar con amor, dando siempre lo mejor de cada uno de los miembros que conforman la empresa para buscar la satisfacción de los clientes
- ✓ **Honestidad:** Actuar de una manera sincera ante los clientes y la sociedad, procurando así la transparencia y el bien común de todos los elementos que compone la empresa.
- ✓ **Innovación:** Ser una empresa que mejore continuamente en todas las áreas funcionales que la componen.
- ✓ **Respeto:** Este es uno de los valores más importantes para la empresa, cada uno de los que conforman esta organización deben respetar las opiniones de los demás, así como el trabajo que realiza cada uno, porque todos los miembros de la empresa son importantes, sin importar el trabajo que realice.

4.2.4.6. Organigrama

Permite mostrar gráficamente cómo está conformada la empresa, a su vez establece y conoce la jerarquía, las cadenas de mando, departamentos y colaboradores. A continuación, se muestra como está conformada la empresa de servicios.

Ilustración 3

Organigrama de la empresa de servicios



Fuente: Elaboración propia, 2021.

4.2.4.7. Manual de funciones

Este manual muestra detalladamente cada una de las funciones de los colaboradores de la empresa de servicios, las tareas que deben desempeñar, esto con el fin de cumplir con cada una de las labores por las que se les contrató.

4.2.4.7.1. Descripción del cargo y funciones

A. Junta directiva

Puesto al que reporta

Ninguno

Descripción del puesto

La junta directiva debe encargarse de velar por el cumplimiento de los objetivos de la empresa, este se va a encargar de supervisar y aprobar los proyectos de la empresa, además tomaran decisiones que hagan mejorar la organización.

Funciones del puesto

- ✓ Encargarse de que los objetivos empresariales se estén cumpliendo
- ✓ Tomar las decisiones pertinentes y necesarias para el buen funcionamiento de la empresa
- ✓ Realizar los presupuestos junto con el técnico y el administrador.

Escolaridad necesaria

- ✓ Ninguna

Conocimientos previos al puesto

- ✓ Utilización del paquete *de office*.
- ✓ Conocer acerca de la elaboración de presupuestos

Habilidades y capacidades para el puesto

- ✓ Capacidad de liderazgo
- ✓ Capacidad para trabajar en equipo
- ✓ Capacidad para resolver problemas.

B. Administrador

- Puesto al que reporta

Junta directiva

- Descripción del puesto

El administrador de la empresa debe cumplir una jornada completa de trabajo, debe velar por el uso eficiente de los recursos de la empresa, es el encargado de dirigir a los encargados de las diferentes áreas de mantenimiento, aseo, vigilancia, electricidad y fontanería. Además, es el que toma las decisiones pertinentes para funcionamiento de la organización, se encarga de velar por la seguridad laboral de cada uno de los colaboradores, es el que se encarga de que cada uno de los trabajadores contratados sepan las labores que tendrán a su cargo, de esa misma forma verificar que ellos cumplan con sus funciones.

Además, debe planear, organizar, controlar y dirigir los aspectos administrativos de la empresa, es el que identifica todos aquellos aspectos externos e internos que permitan a la empresa posicionarse en el mercado.

- Funciones del puesto
 - ✓ Crear metas al corto, mediano y largo plazo.
 - ✓ Delegar funciones a los colaboradores de la empresa.
 - ✓ Establecer los salarios a los colaboradores según lo establezca el Ministerio de Trabajo.
 - ✓ Velar por la parte financiera de la organización
 - ✓ Elaborar los contratos laborales en colaboración con el asesor legal.
 - ✓ Solucionar problemas, tanto internos como externos de la empresa.

Escolaridad necesaria

- ✓ Bachillerato en Administración
- ✓ Estar inscrito en el colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica
- Experiencia laboral
- Tres años laborando en empresas de servicios
- Conocimientos previos al puesto
- Conocimiento en análisis de estados financieros
- Conocimiento en procesos productivos de una empresa de servicios
- Habilidades y capacidades para el puesto
- ✓ Liderazgo y delegar funciones.
- ✓ Tomar decisiones.
- ✓ Trabajar en equipo.

- ✓ Capacidad de innovar.
- ✓ Trabajar bajo presión.
- ✓ Saber escuchar propuestas del personal.

C. Asesor contable

- Puesto al que reporta
 - Junta Directiva
- Descripción del puesto

Este trabaja bajo la modalidad de *outsourcing*, es el encargado de llevar la contabilidad de la empresa, presentar la información financiera ante el Ministerio de Hacienda, además debe elaborar los cuatro estados financieros básicos, según las Normas Internacionales de Información financiera y registrar todos los movimientos contables de la empresa en los libros contables.

Funciones del puesto

- Llevar el control de los libros contables de manera ordenada y clara
- Elaborar los cuatro estados financieros básicos según las NIIF
- Contabilizar cada movimiento de la empresa (activos, pasivos, patrimonio) de acuerdo con las NIIF
- Brindar asesoría al administrador.
- Escolaridad necesaria
 - ✓ Bachiller en Administración
 - ✓ Estar incorporado en el Colegio de Contadores privados (CPI)
- Experiencia Laboral
 - ✓ Tres años de experiencia

Conocimientos previos al puesto.

- ✓ Conocer las Normas Internacionales de Información Financiera para así poder aplicarlas correctamente
- ✓ Conocer cada uno de los impuestos que debe pagar la empresa su cálculo y presentación.
- ✓ Conocer sobre la elaboración de presupuestos.
- ✓ Conocer sobre la legislación laboral.
- Habilidades y capacidades para el puesto
 - ✓ Capacidad de comunicación.
 - ✓ Trabajar bajo presión
 - ✓ Tomar decisiones fundamentadas en las NIIF.

D. Asesor legal

- Puesto al que reporta

Junta Directiva

- Descripción del puesto

El abogado trabajará bajo la modalidad de *outsourcing*, este se encarga de constituir a la empresa en el marco jurídico y legal que se requiere, por medio de los trámites que corresponda con las entidades estatales. Además, dará asesoría legal a la empresa en caso de tener problemas de índole legal o judicial.

- Funciones del puesto
 - Llevar los trámites legales para la constitución de la empresa.

- Resolver problemas legales
- Redactar contratos
- Asesorar en materia legal o judicial al administrador

Escolaridad necesaria

- ✓ Licenciatura en Derecho
- ✓ Estar inscrito en el colegio de abogados
- Experiencia laboral
 - ✓ Tres años ejerciendo como abogado
- Conocimientos previos al puesto
 - ✓ Conocimiento en trámites legales
 - ✓ Conocimiento de las normas jurídicas y legales de Costa Rica
- Habilidades y capacidades para el puesto
 - ✓ Habilidad para negociar
 - ✓ Capacidad de trabajar bajo presión
 - ✓ Permiso para portación de armas

E. Secretaría

- Puesto al que reporta
 - ✓ Junta Directiva
- Descripción del puesto

Se encargará de atender las llamadas telefónicas y tomar nota de los mensajes que se dejen, además de atender a las personas que lleguen a la oficina. También se encargará de la redacción de documentos de la empresa, como comunicados. Además, llevará la agenda de la junta directiva y organizará sus actividades.

- Funciones del puesto

- ✓ Contestar llamadas telefónicas
- ✓ Organizar reuniones
- ✓ Confirmar citas y reuniones
- ✓ Elaborar oficios y documentos empresariales.
- ✓ Llevar la agenda de la junta directiva

Escolaridad necesaria

- ✓ Técnico Medio en Secretariado

Experiencia laboral

- ✓ Dos años de experiencia

Conocimientos previos al puesto

- ✓ Conocimiento de las herramientas informáticas
- ✓ Tener excelentes relaciones interpersonales.
- ✓ Saber resolver situaciones conflictivas

Habilidades y capacidades para el puesto

- ✓ Ser proactiva
- ✓ Ser confidencial
- ✓ Capacidad de liderazgo
- ✓ Capacidad para planear y organizar

F. Técnico

Puesto al que reporta

- ✓ Junta directiva

Descripción del puesto

Este se encargará de la supervisión de campo, además de realizar las contrataciones de los diferentes profesionales en las distintas áreas; también de elaborar los informes de cada labor realizada.

Funciones del puesto

- ✓ Evaluar posibles riesgos, materiales y costes.
- ✓ Gestionar y mantener proyectos
- ✓ Gestionar estructuras y los servicios para su uso.
- ✓ Gestionar el presupuesto y adquirir equipos y materiales.
- ✓ Supervisar los avances y realizar informes sobre el estado de un proyecto.

Escolaridad necesaria

- ✓ Técnico en electricidad y mantenimiento

Experiencia laboral

- ✓ Tres años de experiencia

Conocimientos previos al puesto

- ✓ Utilización de herramientas informáticas (*paquete de office*).

- ✓ Conocimiento en presupuestos
- ✓ Conocimientos en el control de obras

Habilidades y capacidades para el puesto

- ✓ Excelente relación interpersonal.
- ✓ Capacidad de liderazgo.
- ✓ Capacidad de comunicación

4.2.4.8. Salarios

Esta empresa de servicios cuenta con un administrador, un contador, un abogado y un técnico especializado. Es importante mencionar que la empresa para comenzar va a contar con un profesional que conozca todas las áreas de servicio que esta la organización va a ofrecer y en cuanto haya más contrataciones por parte de las empresas, se contratan más colaboradores.

Es importante mencionar que los salarios establecidos están de acuerdo con los que el Ministerio de Trabajo estipuló, y se realizarán aumentos cuando el Estado así lo indique para el sector privado.

Tabla 9

Salarios (en colones costarricenses)

Puesto	Grado	Salario	Cargas sociales (26,5 %)	Total
Junta directiva		100.000,00	26.500,00	126.500,00
Administrador	Lic.	568.819,86	150.737,26	719.557,12
Asesor contable	Lic.	19.850,00	5.260,25	44.960,25
Secretaria	TMED	376.776,77	99.845,84	476.622,61
Asesor legal	Lic.	177.000,00	46.905,00	223.905,00
Técnico	TMED	355.380,00	94.175,07	449.555,07
Total		1.597.826,63	423.423,42	2.000.600,05

Fuente: Elaboración propia con base en el Ministerio de Trabajo, 2021.

4.2.5. Inversiones

Para llevar a cabo este proyecto, las inversiones constituyen una parte primordial para el inicio de este, en primera instancia, existen gastos de tipo legal para la constitución de la empresa, se debe llevar a cabo una serie de trámites para poder iniciar la actividad. Por ejemplo; algunos de estos gastos son los trámites en la municipalidad, en el Instituto Nacional de Seguros, en la Caja Costarricense del Seguro Social; todos estos gastos dan un total de ₡ 237.470,68

Por otra parte, para llevar a cabo el proyecto, se debe contar con activos, como lo son el equipo para la operación de la empresa, entre otros; por lo tanto, es importante entender el proceso y la actividad para conocer los tipos de activos que necesita la empresa para su operación.

4.2.5.1. Inversión inicial para la empresa

Se denomina inversión inicial, dado que la empresa necesita una serie de activos para comenzar sus operaciones, que se detallan a continuación:

4.2.5.2. Alquiler de Oficina

Al ser una empresa nueva en el mercado, no cuenta con un local propio en donde se pueda realizar las operaciones de la empresa, es decir, un lugar donde los profesionales se acerquen a ofrecer sus servicios y donde se realicen las alianzas estratégicas con otras empresas. Por esa razón el alquiler de ese local tiene como valor ₡ 250.000,00 al mes.

4.2.5.3. Equipo de oficina

La empresa para poder iniciar sus operaciones necesita contar con el equipo de oficina, como lo son una computadora, una silla giratoria, un escritorio, una impresora, tinta para impresora, lápices, hojas, entre otros, esto con el fin de realizar un trabajo de manera eficiente.

A continuación, se muestra la tabla con el mobiliario y equipo mencionado anteriormente que ayudan a realizar las labores diarias de la empresa.

Tabla 10
Inversión inicial

Mobiliario	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
Archivadores	2	118.345,04	236.690,08
<i>Coffe Maker</i>	1	17.500,00	17.500,00
Dispensador de agua	1	109.500,00	109.500,00
Equipo de computo	2	375.000,00	750.000,00
Escritorio	2	205.900,00	411.800,00
Impresora	2	132.990,00	265.980,00
Mesa de sesiones	1	153.850,00	153.850,00
Sillas de espera	3	23.967,03	71.901,00
Sillas	6	19.263,02	115.578,12
Sillas giratorias	2	71.118,49	142.236,98
Total		1.227.433,58	2.275.036,18

Fuente: Elaboración propia, 2021

Una vez definido y claro el mobiliario y equipo que utilizará la empresa, se procede con el capital de trabajo, los cuales definen los costos y gastos que la empresa tendrá para su debida operación, en la siguiente tabla se muestra lo que corresponde a los gastos que se necesitan para manejar la operatividad de la empresa.

Tabla 11
Gastos de operación (En colones costarricenses)

Empresa Instant Solutions							
Gastos de operación							
Gastos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Salarios	1.806.218,75	1.806.218,75	1.806.218,75	1.806.218,75	1.806.218,75	1.806.218,75	10.837.312,50
Cargas sociales	432.212,45	432.212,45	432.212,45	432.212,45	432.212,45	432.212,45	259.327,47
Alquileres	300.000,00	300.000,00	300.000,00	300.000,00	300.000,00	300.000,00	1.800.000,00
Materiales y útiles de aseo	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	360.000,00
Materiales de oficina	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00	600.000,00
Seguros (INS)	266.597,70	266.597,70	266.597,70	266.597,70	266.597,70	266.597,70	1.599.586,20
Servicio de agua	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	120.000,00
Servicio de internet	16.000,00	16.000,00	16.000,00	16.000,00	16.000,00	16.000,00	96.000,00
Servicio eléctrico	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	120.000,00
Servicio telefónico	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	90.000,00
Gastos de Mantenimiento	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	360.000,00
Publicidad	200.000,00	200.000,00	200.000,00	200.000,00	200.000,00	200.000,00	1.200.000,00
Amortización del crédito	244.888,95	247.337,84	249.811,22	252.309,33	254.832,43	257.380,75	1.506.560,53
Depreciaciones	294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50
Gastos financieros	200.000,00	197.551,11	195.077,73	192.579,62	190.056,53	187.508,20	1.162.773,19
Total	4.035.197,35	4.035.197,35	4.035.197,35	4.035.197,35	4.035.197,35	4.035.197,35	22.739.786,62

Fuente: Elaboración propia, 2021

4.2.6. Ingeniería del proyecto

El distrito primero del cantón de Nicoya cuenta con aproximadamente sesenta y seis empresas públicas y privadas, según la lista brindada por la Municipalidad de Nicoya, con 17.530 residencias según el Instituto Nacional de Estadística y Censo. Por lo tanto, es un lugar donde una empresa prestadora de servicios llegaría a brindar empleo a muchas personas de esta región, a mejorar el ingreso económico de muchas familias nicoyanas, además de brindar un servicio a todas aquellas empresas que así lo requieran, por ejemplo; en los bancos, cooperativas, Institutos, entre otras.

4.2.7. Procesos productivos

En cuanto a los procesos productivos de esta empresa de servicio, en primera instancia, el cliente llama a la oficina a solicitar el servicio deseado, una vez que llama se localiza al especialista en el área, se realiza la cotización con el especialista y se contacta de nuevo con el cliente para mostrarle la cotización realizada. Si el cliente está de acuerdo con el precio, se procede a cobrar y realizar el trabajo, además de pagarle al especialista la comisión acordada por ese trabajo, es importante mencionar que esta comisión varía según

el tipo de trabajo, y si el cliente no está de acuerdo con el precio establecido, se procede archivar el pedido del cliente.

Ilustración 4

Flujograma Instant Solutions



Fuente: Elaboración propia, 2021.

4.2.8. Distribución de planta

Ilustración 5

Distribución de Planta Instant Solutions



Fuente: Elaboración propia, 2021.

4.2.9. Gastos de operación

Estos son los gastos que va a requerir la empresa para poder iniciar sus operaciones, se definen a continuación.

4.2.9.1. Determinación de los gastos

Esta empresa de servicios debe tener en cuenta los gastos que posee, esto con el fin de conocer el costo total de la actividad, con el fin de estimar los ingresos que tendrá para poder hacer frente a dichos gastos y poder obtener utilidades.

4.2.9.2. Gastos fijos del proceso productivo

Los gastos fijos de esta empresa de servicios son todos aquellos que se necesitan para el funcionamiento de la empresa, tal y como se detallan en la tabla anterior de capital de trabajo.

4.3. Aspectos de mercado

Esta es una de las herramientas más importantes para conocer el mercado meta, además se conoce la demanda y la oferta que el bien o el servicio va a ofrecer.

4.3.1. Mercado

Instant Solutions desea interactuar con un público meta característico y que pueda posicionarse en la mente del consumidor con el objetivo de vincular una necesidad que proporcione una solución integral de logística a las empresas. A su vez es pertinente establecer que los principales productos definen un interés, basado en la estrategia de

incursión de las entidades para visualizar un quehacer que responda a una dinámica empresarial exigente y actualizada.

Por otro lado, la necesidad de establecer esta organización se vincula a fomentar el quehacer de la comunidad nicoyana, los emprendimientos y nuevas adquisiciones de servicios garantizan la sostenibilidad económica presente en la Región. Es necesario fomentar de manera conjunta dicha actividad y poder brindar una ayuda integral, la visión de *Instant Solutions* va destinada principalmente a todos los tipos de clientes empresarios que con sus diferentes actividades promuevan una economía integral y circular, a su vez las implicaciones para el público potencial son fuertes y se debe establecer una respuesta inmediata en un entorno altamente globalizado.

La población Nicoyana como consumidora, actualmente ha venido transformándose, to debido a la situación actual vivida. Es determinante mencionar que existen usuarios cada vez más exigentes y con grandes expectativas en cuanto a los negocios disruptivos, integrales y que proporcionen un cambio sustancial a nivel tecnológico. Lo anterior, debido a que la gran tendencia actual responde a esas necesidades de generar una experiencia que fomente el crecimiento tecnológico sin perder la esencia tradicional.

Se pretende dar una respuesta a los siguientes enfoques:

- Un público meta diferenciado con una estrategia de *marketing* que asegure la sostenibilidad de su producto.
- Brindar una respuesta a clientes con una visión empresarial que deseen posicionar sus productos.
- Solventar las necesidades principales en cuanto a las diferentes cosmovisiones o puntos de vista con respecto a la conformación de la cara de la empresa.

En cuanto al plan de mercado, se debe establecer como premisa, los diferentes aspectos que engloban un estudio de mercado, esto se enfatiza principalmente en criterios a nivel del micro y macroentorno que involucren el producto, es indispensable mencionar que la cartera de productos debe estar orientada en diferentes tipos de clientes, los cuales llegarán al consumidor de manera completamente digital, con el fin de unificar y fomentar la trazabilidad en este tipo de servicios.

Es determinante enfatizar que la disrupción en los negocios digitales ha tenido una presencia cada vez más fuerte de cara al futuro empresarial; en la actualidad los negocios funcionan cada vez más automatizados y la competencia continúa en constante crecimiento, por otro lado, los diferentes puntos de acceso y de dinamismo con el consumidor posicionan a las empresas a establecer una capacidad de competir en entornos cada vez más agresivos con una actualización constante y rápida (McCarthy, 2021, p.34).

En este caso se pretende establecer un modelo de negocios que posibilite la inserción en el mercado actual, fomentando específicamente una estrategia de innovación basada en un modelo de negocios directamente con el consumidor (B2C, por sus siglas en Inglés) a través de medios digitales y generación de nuevas alternativas de mejora continua, capaz de responder de manera expedita a los usuarios y fortalecer la estrategia de comunicación de manera que pueda llevar a cabo un proceso de adaptación significativo.

4.3.1.1. Análisis del mercado meta

Geográfico: Se ofrece el producto hacia el mercado nicoyano y lugares circunvecinos, sin embargo, se cuenta con clientes desde distintos lugares del país, esto con el fin de una posible expansión en un largo plazo dentro de la provincia de Guanacaste, debido a su valor agregado, trazado como la exclusividad que se pueda tener del producto.

Demográfico: Se puede definir que el mercado meta serían personas con un rango de edad 20 a 60 años, con el fin de aludir que la esperanza de vida en Nicoya es hasta los 90 años de edad, por otra parte, datos del Instituto Costarricense de Estadística y Censos (INEC, 2018), determina que el mayor porcentaje de personas se encuentran en el rango de edades de 15 a 64 años de edad (59 %), aunado a esto se debe definir que *Instant Solutions* promueve a los sectores de mantenimiento y limpieza y fortalece los vínculos entre los clientes de manera oportuna y eficaz.

Socioeconómico: Enfocado hacia consumidores con un ingreso medio-alto promedio, que procedan con una capacidad de pago que responda a la oferta del producto, teniendo en cuenta aspectos importantes como el aumento de los precios y que deben vincularse con profesionales, técnicos, vendedores, comerciantes, amas de casa, ya que el producto tiene esa gran adaptación para todo tipo de cliente.

Los clientes definirán a *Instant Solutions* como un producto que está siendo posicionado en el mercado debido a su servicio, eficiencia en entrega y servicio, es por esta razón que su principal atributo se debe a la creación de una proposición de valor basada en los beneficios que este brinda y que a su vez proporciona una garantía en la venta brindada. Es importante analizar cada segmento de mercado seleccionado con el fin de brindar un producto con innovación y estética integral, llevando a cabo una manera de llegar al cliente lo más rápidamente posible.

La estrategia de mercado meta se ve involucrada principalmente en el *marketing* concentrado o *marketing* de nicho, este tipo de selección de mercados meta es una de las formas más eficaces para comercializar, al adaptar de manera cuidadosa los productos, precios y programas a las necesidades de segmentos definidos. En este caso se puede

definir como segmentos importantes por los ingresos de promedio medio-alto, aludiendo principalmente a mercado meta rentable y que, en la zona se establece como el mayor porcentaje de los habitantes, con edades entre 15 a 60 años, centralizado en la zona de Guanacaste y del País.

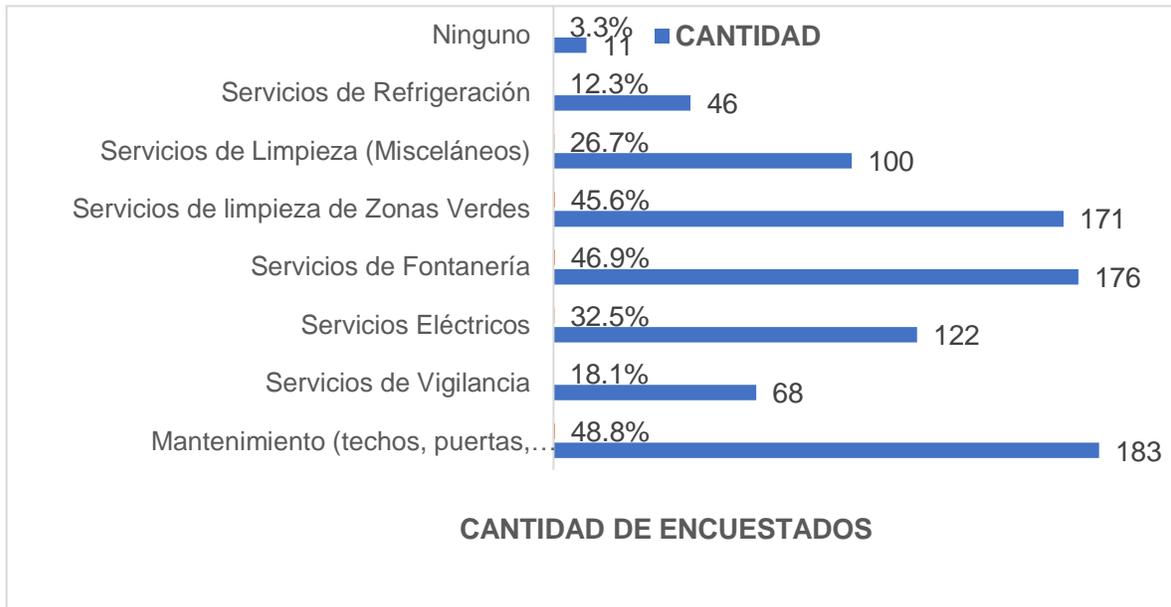
4.3.1.2. Oferta y demanda del mercado

En cuanto a la oferta y demanda, esta permite conocer la cantidad de bienes y servicios que se encuentran disponibles en el mercado. Estas van de la mano, ya que la oferta es la que permite saber la cantidad de los bienes y la demanda muestra la insuficiencia real de determinados bienes y servicios,

4.3.1.2.1. Demanda

La demanda de los servicios se canalizó mediante encuestas a los consumidores con el propósito de establecer el comportamiento de estos, a nivel de adquisición de servicios basados en mantenimiento, aseo, vigilancia, electricidad y fontanería, los cuales son especialmente diseñados para cubrir las demandas en las empresas y residencias. Este servicio es muy oportuno y promueve una mayor integración a nivel logístico, con el fin de ayudar a los trabajadores y a su vez, establecer el servicio para las empresas.

Demanda de Servicios por Sector, Nicoya Guanacaste



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021.

Los encuestados arrojaron datos importantes en cuanto a la demanda de este servicio, los cuales se muestran en las siguientes figuras, con el objetivo de analizar las principales variables que mostraron algunas conclusiones de carácter importante para la puesta en marcha de esta empresa.

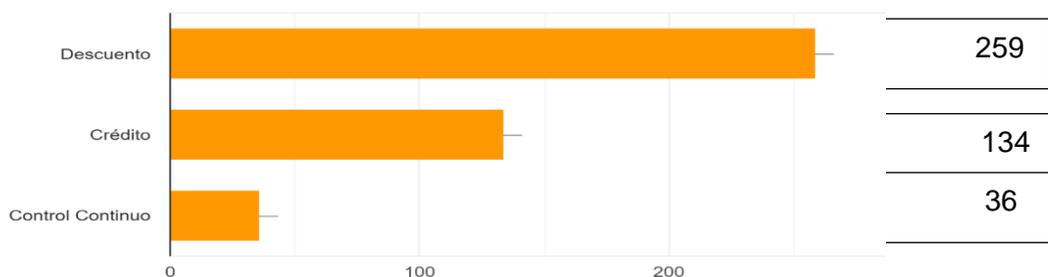
Tal y como se muestra en la Figura 1, se visualiza que el porcentaje de mayor contratación es el de mantenimiento de techos, puertas y ventanas, esto especialmente como parte de una necesidad presente en los consumidores por el cuidado infraestructural y físico de los edificios y hogares. Este servicio representó el 48,8 % de los encuestados, seguido de los servicios de fontanería y limpieza de zonas verdes; continuado por los misceláneos cuyo porcentaje es del 26,7 %, cuestión que es relevante para analizar; por otra parte, el servicio menos demandado es el de refrigeración con un 12,3 % del total de los encuestados

4.3.1.2.2. Oferta

En cuanto a la oferta, de acuerdo con el estudio elaborado, los datos arrojaron que el 82,2 % de la población encuestada como valor agregado les gustaría que se les ofreciera el descuento, esto debido a que la prestación de algunos de estos servicios, su mano de obra puede ser costosa. Seguidamente, como segunda opción, el 42,5 % prefiere que se les realice un crédito por el trabajo realizado; por otra parte, el 11,4 % prefiere se les realice un control continuo del servicio contratado. A continuación, se muestra la figura 2 donde se detalla cuál es el valor agregado que les gustaría se les ofreciera.

Figura 2

Valor agregado y oferta de los servicios



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021.

4.3.1.3. Estrategia de comercialización

En este punto es necesario tomar en consideración las estrategias de comunicación que se determinan actualmente a raíz de la pandemia del COVID-19, su determinante va a depender especialmente de las posibles alternativas que la empresa necesite para poder comunicar sus servicios de manera ágil, expedita y efectiva, actualmente los medios de comunicación crecen exponencialmente, por ende es necesario contar con una plataforma integrada que permita pagos digitales, aplicaciones para *smartphones*, catálogo de productos, redes sociales y una *página web* que promueva el enfoque al cambio.

Actualmente, en el ámbito de redes sociales, Costa Rica ha tenido un aumento significativo en las formas de vincular los canales de comunicación, la tendencia gira en torno a posicionar las empresas mediante redes sociales que sirvan como plataforma para construir una red digital de clientes que se vean determinados a explorar nuevas y mejores oportunidades de cambio. Bajo esta premisa se utilizará la red social *LinkedIn* como primera opción, luego de *Facebook e Instagram*, todas dirigidas a una *página web* interactiva con la finalidad de conectar a los clientes de manera expedita, oportuna, innovadora y enfocada a un cambio situacional que resulte competente y que permita ofertar los servicios.

Las estrategias *omnicanal*, son cada vez más enfocadas en la percepción del consumidor, los diferentes canales que engloban la comunicación, ya sea visual o auditiva, promueven una serie de comportamientos en el consumidor que resulta estratégico y oportuno para lograr el cambio relevante en los negocios.

Los parámetros de consumo definen lo que un consumidor visualiza antes de una compra, la información es clave para realizar el análisis oportuno y determinar la manera de posicionar un producto o servicio en la mente de este, estableciendo diferentes canales

de compra claves y dinámicos para el contexto actual, además, el consumidor ve en la digitalización una forma de mantener las medidas de higiene y prevención, y a la vez seguir conectado con su entorno (Kounkel, et al, 2021, p.30).

Tal y como se menciona en la siguiente cita por los autores Pozo & Málaga (2021);

Se dispararon las compras por Internet, el uso de Smartphones para prácticamente cualquier fase del Customer Journey se generalizó, y las marcas se vieron obligadas a conectarse con los clientes de forma digital, y adaptarse a sus hábitos cambiantes. Los consumidores ahora prefieren conectar con las marcas a través de canales digitales para resolver sus problemas. La demanda de velocidad, conveniencia y disponibilidad está impulsando a los consumidores hacia el autoservicio (p. 27).

Hoy en día la digitalización se volvió parte del día a día del ser humano, además de ser una forma de llegar a los clientes de una manera más fácil y rápida.

4.3.1.3.1. Producto

A continuación, se define los productos que la empresa de servicios va a ofrecer.

Mantenimiento

En este se incluye todo lo que respecta al mantenimiento de jardines, de edificios, ya sea que la empresa o residencia necesite pintura, jardines, reparación de puertas, ventanas, techos y canoas, y algunos servicios que giren en torno al cuidado del área del activo o de la residencia; es importante mencionar que la modalidad de contratación al igual que los demás servicios se ofrecen por hora, día, semana, mes y año.

Aseo

Este servicio, al igual que el anterior, se ofrecerá dependiendo de la necesidad de la empresa o de las residencias, la persona encargada de brindar este servicio se encargará de la limpieza del establecimiento; de la limpieza de los baños; en caso de ser una empresa, se encargará de los diferentes departamentos y de mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado.

Vigilancia

Se ofrecerá este servicio de manera que se cumpla con las demandas necesarias de cada uno de los consumidores y a su vez se vinculará el enfoque específico de los servicios, en este caso, el guarda de seguridad se encargará de la vigilancia del establecimiento y salvaguardar las vidas de las personas que estén dentro de algún establecimiento; a su vez la modalidad de contratación será como la empresa o la residencia lo requiera, ya sea por día, semana, mes o por año.

Electricidad

Este servicio se ofrecerá para lo que se requiera a nivel del área eléctrica, ya sea de la empresa o de la residencia. Este servicio consiste básicamente en el mantenimiento diario del sistema eléctrico, así como, las reparaciones de averías, o bien en la instalación de este sistema, entubado en empresas o residencias, esto se ofrecerá mediante la modalidad de contratación por hora, día, semana, mes y año.

Fontanería

Este servicio vinculará un ofrecimiento integral, que consiste especialmente en la reparación de tuberías de daño superficial e interno, con el fin de cubrir con la demanda presente de las empresas y residencias. Por otra parte, es elemental indicar que este servicio se contratará mediante la modalidad de hora, día, semana, mes y año.

4.3.1.3.2. Precio

Es importante definir los costos, debido a que es una actividad lucrativa que permite la auto sustentabilidad, a su vez el establecimiento de los gastos define las aristas que se deben tomar en consideración y poder determinar los alcances de la empresa. Para ello, se debe considerar cada producto y su forma de costeo, así como el trabajo invertido en horas laborales y los principales puntos por considerar para su cobro. A continuación, se muestra la tabla 12 que define los precios por hora, día, semana y mes.

Tabla 11

Precios de los servicios (En colones costarricenses)

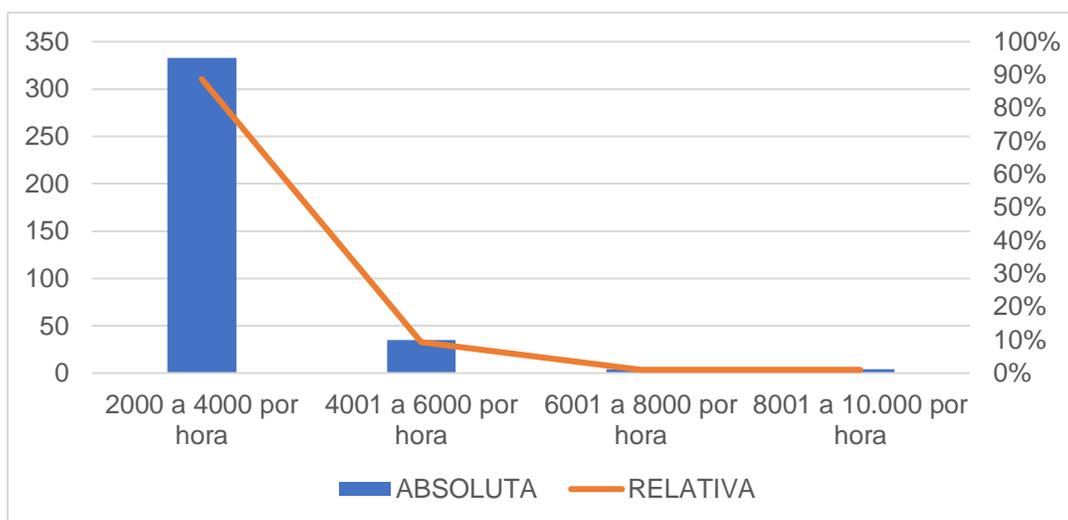
Servicio	Precio por hora	Precio por día	Precio por semana	Precio por mes
Mantenimiento	1.500,00	12.000,00	84.000,00	336.000,00
Aseo	1.440,00	11.500,00	149.128,00	596.512,00
Vigilancia	3.066,88	24.535,00	171.745,00	686.980,00
Electricidad	1.500,00	12.000,00	84.000,00	336.000,00
Fontanería	1.487,50	11.900,00	83.300,00	333.200,00

Fuente: Elaboración propia con base en los datos de los encuestados, 2021

La tabla anterior es síntesis de los datos que arrojaron los encuestados, por consiguiente, se muestran las figuras 3, 4, 5, 6 y 7 que muestra el precio que están dispuestos a pagar los demandantes del servicio. En primera instancia se muestra la figura de la variable del precio del aseo.

Figura 3

Frecuencia Absoluta y Relativa de la variable precio del aseo

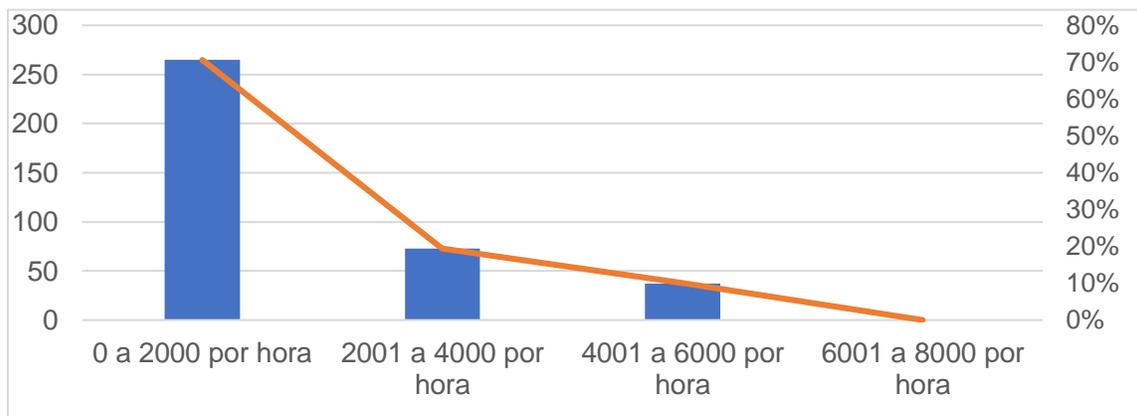


Fuente: Elaboración Propia con base en los encuestados, 2021

Además de mostrar la figura que muestra la variable del precio de aseo, se muestra cuanto están dispuesto a pagar por el servicio de fontanería. A continuación, se muestra la variable precio por ese servicio.

Figura 4

Variable Precio (servicio de Fontanería)

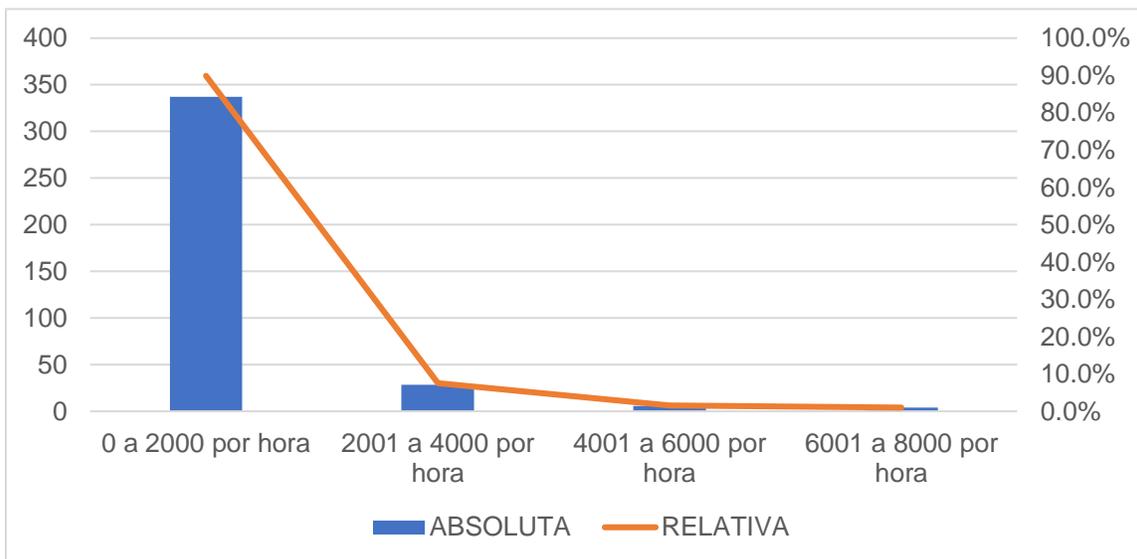


Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021

En la figura cinco se muestra cuánto están dispuestos a pagar por el servicio de vigilancia, es importante mencionar que los datos que se muestran son de acuerdo con los resultados de las encuestas realizadas.

Figura 5

Frecuencia Absoluta y Relativa de la Variable precio del Servicio de Vigilancia

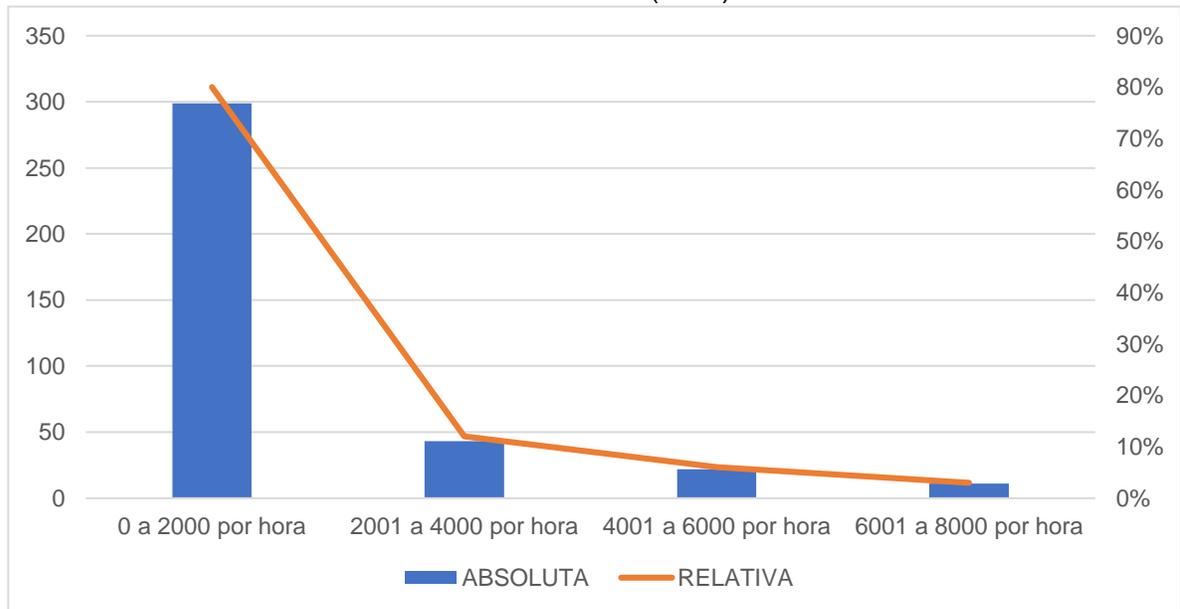


Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021

La siguiente figura muestra cuánto están dispuestos a pagar por el servicio de aseo de acuerdo con los datos de los encuestados el precio va de los 2000 colones por hora.

Figura 6

Variable Precio (aseo)

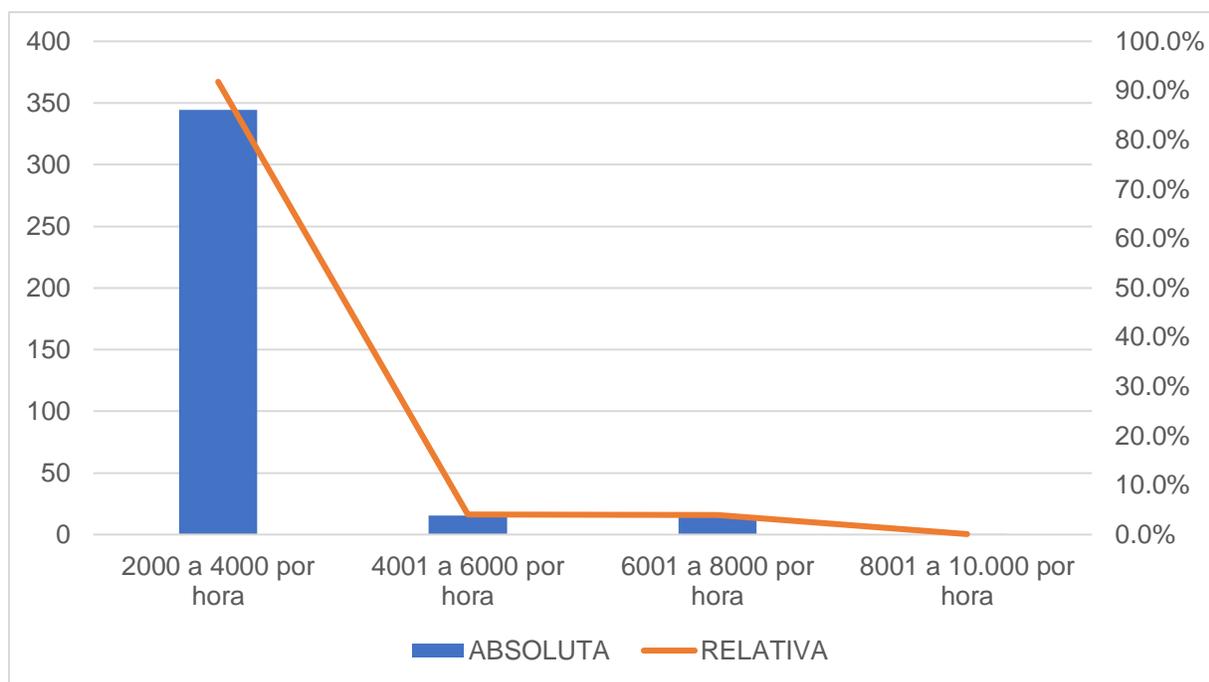


Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021

Y por último está el precio del servicio de electricidad, según los datos arrojados las personas y lo que están dispuestos a pagar (2000 a 4000 colones por hora).

Figura 7

Variable precio: Servicios de electricidad



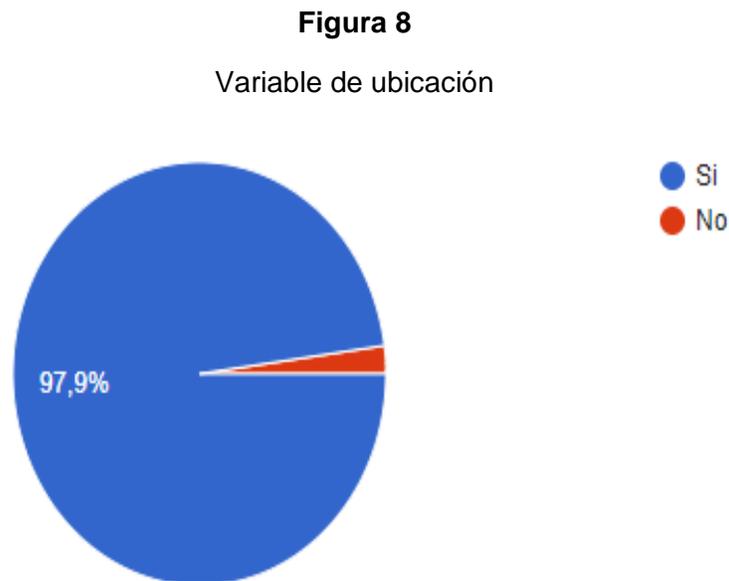
Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021

4.3.1.3.3. Plaza

Las principales actividades que la compañía realiza se relacionan con las soluciones de logística en cuanto al mantenimiento, aseo, vigilancia, electricidad y fontanería, esto con el objetivo de mostrar la disposición para los clientes meta, los cuales son los microempresarios, residencias y personas en general que precisen de los servicios.

Es importante mencionar que, de acuerdo con los datos arrojados en las encuestas aplicadas a los residentes y las empresas, debe estar ubicada en Nicoya centro para llevar

a cabo sus operaciones de manera ágil y oportuna. A continuación, se muestra la figura 8 con los datos arrojados por los encuestados.



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021

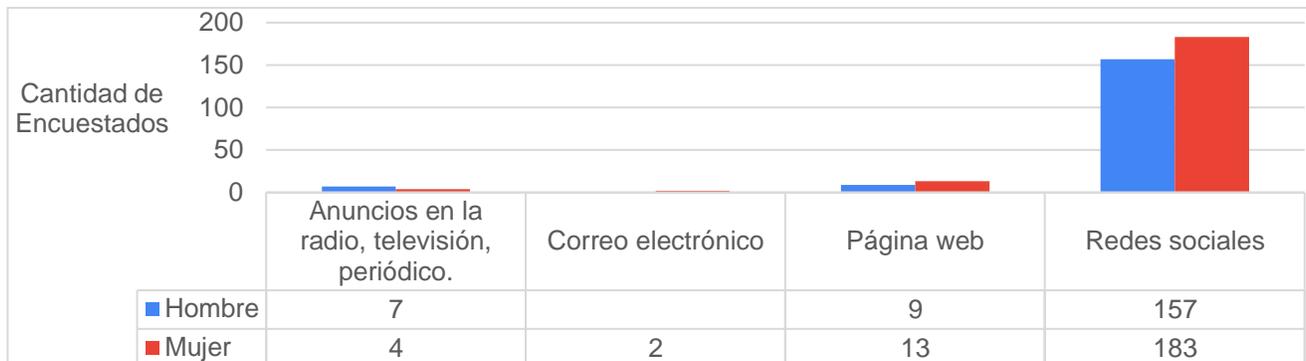
Es importante establecer en la plaza, las alianzas principales con las ferias de comercio y microempresarios, con el objetivo de desarrollar clientes potenciales con ideas de negocios claves, a su vez promocionar los productos por parte de Instant Solutions.

4.3.1.3.4. Promoción

La principal promoción se da mediante *Sponsored* en redes sociales, adquisición de servicios para el ofrecimiento en *sitios web* y experiencias compartidas que vinculen a los consumidores con la empresa, a través de esto se ofrecerán promociones y descuentos brindados a los clientes por temporadas, con el fin de brindar una pronta solución al cliente.

Figura 9

Principal medio para contratar el servicio



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados 2021

Revisión de los canales de distribución y la logística

El canal de distribución de *Instant Solutions* es directo, debido a que se implementa el trato cercano con el consumidor, de manera que no se necesitan intermediarios para distribuir los servicios de mantenimiento aseo, vigilancia, electricidad y fontanería.

Instant Solutions pretende posicionarse de manera exitosa en el mercado, por lo tanto es necesario brindar un servicio ágil, eficaz y que transmita valor al cliente, destacando los servicios en los principales sectores de la región, debido a que su canal es directo, la estrategia se concentrará principalmente en la captación del cliente mediante información, reuniendo y distribuyendo la publicidad de manera inteligente en los principales puntos de concentración masiva; aludiendo a la información de la empresa, captando la atención visual de los clientes; además del *sitio web*, el cual revelará la información de los servicios brindados.

Se evidencia en la empresa *Instant Solutions* mediante la difusión de comunicaciones persuasivas, tales como publicidad para descuentos y bonificaciones para los clientes frecuentes, así como, sorteos y regalías de los servicios.

La adecuación consiste en moldear los servicios a la oferta y a la necesidad que tienen los clientes, un claro ejemplo de ello es el contenido de cada uno de los planes de creación de marcas y el mantenimiento preventivo y correctivo de las redes sociales, así como su capacitación continua de marca, el cual desempeña un papel preponderante en la empresa.

Se pretende vincular el canal de manera práctica e inteligente, asimismo con rapidez, valorando el costo, con el fin de brindar un servicio de manera integral. Sin embargo, *Instant Solutions* se inclina por la rapidez de la adquisición del servicio, destinado a prometer la solución integral a los consumidores.

Logística de *Instant Solutions*

Con respecto a la logística que implementa esta empresa, se debe al flujo de materiales y/o de personas debido a que las personas juegan un papel preponderante en esta actividad, otro aspecto importante va de la mano con las capacitaciones que se ofrecen, la atención al cliente y la agilidad en la transacción; debido al flujo de actividades que demandan cuando se brindan los servicios.

Estrategia de Producto

Consiste principalmente en los beneficios adicionales que tiene los servicios *de Instant Solutions*, tales como un buen y constante mantenimiento de la eficiencia en los servicios, los cuales deben vincular el respaldo y garantía en cuanto al mantenimiento preventivo y correctivo.

Estrategia de Comunicación

En cuanto a la comunicación de nuestros servicios, *Instant Solutions* se basará en el uso intensivo de las redes sociales con el fin de tener una cercanía con el cliente, por otra parte, se implementará el uso de periódicos tales como La Voz de Guanacaste, con el propósito de lograr y mantener el propósito y la diferenciación de la marca.

Investigación de Mercados

Mediante el uso de este método, *Instant Solutions* mide lo que los clientes requieren en cuanto a las principales tendencias del mercado, así como sus movimientos en redes sociales y el dinamismo empresarial, así como, los beneficios específicos que valoran los segmentos del mercado meta.

La estrategia de promoción es establecida en un marco geográfico orientada principalmente en el *marketing* relacional con el cliente final, el uso de redes sociales puede ser una alternativa integral que fomenta una mayor conexión con los diferentes tipos de clientes, el producto por su naturaleza es para uso especial, por lo que su comercialización requiere de un valor agregado expresado principalmente en una estrategia rescatando la misión y visión que se tiene desde los enfoques basados en los objetivos planteados.

La promoción va estrictamente ligada a las estrategias de publicidad, por lo tanto, se debe generar una perspectiva de confianza en cuanto al cliente con el producto, específicamente en el valor de las empresas y respondiendo así a la necesidad de tener la continua relación con los clientes de forma rápida y accesible, mediante el uso de las herramientas gráficas visuales.

Se utiliza un método que se denomina “de objetivo y tarea” y según Kotler y Armstrong (2012) lo describen de la siguiente manera:

La estrategia más lógica para fijar el presupuesto es el método de objetivo y tarea, con el cual la compañía establece su presupuesto de promoción con base en lo que desea lograr con dicha promoción. Este método de presupuestar implica: (1) definir objetivos promocionales específicos; (2) determinar las tareas que se necesitan para lograr dichos objetivos, y (3) estimar los costos de realizar esas tareas. La suma de los costos constituye el presupuesto de promoción propuesto. (p.424).

Una de las principales estrategias de la investigación de mercados es influir en el comportamiento de los consumidores utilizando una de las principales herramientas como lo es la promoción, que esta permite que el cliente conozca el producto o servicio que se le va a brindar.

4.3.1.4. Desarrollo de la marca

La filosofía de la marca gira en torno a un procedimiento clave para establecer una imagen fresca, innovadora y de cambio. Lo primordial se refleja especialmente en el diseño de una marca que posicione un contenido para el mercado meta, capaz de mostrar la visión de la empresa y de implementar una estrategia que modele los negocios disruptivos de hoy en día, es necesario establecer un concepto que pueda fortalecer todos los productos en la cual la empresa ofrece.

4.3.1.4.1. Marca

El concepto de *Instant Solutions* gira en torno a una visualización constante de simplificación del trabajo para los clientes, la importancia de establecer una solvencia hacia la necesidad proporciona una gestión de carácter innovador y fomenta una estrategia que se une con la perspectiva de que el servicio se brinde de manera oportuna y que a su vez promueva la solución del mantenimiento, aseo y vigilancia de edificios y residencias con el objetivo de crear una red de cooperación laboral.

4.3.1.4.2. Slogan

El concepto de marca debe aludir a un término cada vez más actualizado y enfocado a la agilización de los procesos, es determinante tomar en consideración la necesidad que se está cubriendo con el propósito de encaminar una mejora continua para los y las clientes, se ha definido el *slogan* en 3 palabras, lo cual simplifica el concepto de empresa que hoy se posee, la tendencia de los negocios digitales proporciona además una disrupción de cambio en cuanto a los diferentes estilos y maneras de conceptualizar una empresa, esto a su vez crea una red de oportunidades para mostrar la imagen y materializarla.

El *slogan* se divide en 3 conceptos:

Simplifica: la simplificación de los procesos proporciona un establecimiento continuo de cambio y de enfocar cada uno de los productos en una estrategia simple pero efectiva, proporcionando cada vez más el enfoque resiliente y adaptado a la necesidad que el cliente amerite.

Gestiona: el enfoque de la compañía de ir entorno a posicionar una gestión ágil efectiva y de cambio innovador, la tendencia actual de los negocios digitales proporciona una gestión

mucho más simplificada y que permite establecer conexiones de más alto nivel con el objetivo de mantener una operación que resulte factible y que a su vez puede establecer un cambio necesario para mantener el enfoque determinado de manera expedita.

Innova: la innovación es el motor por la cual se rige los negocios actuales, la creatividad, la resiliencia y una visión cada vez más enfocada a la realidad, promueve una maximización de las operaciones con el objetivo de impulsar las necesidades del cliente y aumentar la participación digita. A su vez, la ventaja que tiene el enfoque de innovación gira en torno a establecer un mantenimiento que priorice la comodidad, la facilidad y la velocidad.

4.3.1.4.3. Logotipo

A continuación, se muestra el logotipo que la empresa Instant Solutions tendrá.

Ilustración 6

Logotipo de Instant Solutions



INSTANT SOLUTIONS
SIMPLIFICA - GESTIONA - INNOVA

Fuente: Elaboración propia, 2021

4.3.1.5. Plan de introducción al mercado

En cuanto a la introducción en el mercado, al ser una empresa totalmente nueva, debe empezar con darse a conocer a los clientes potenciales, esto por medio de redes sociales y utilizando otras herramientas que permitan dar a conocer a la organización, lo que ofrece y lo que hace. A continuación, se muestra una tabla de introducción al mercado donde se especifica factores de análisis y el resultado de estos.

Tabla 12
Plan de Introducción al Mercado

<u>Factores de análisis</u>	<u>Resultado de la investigación</u>
<u>Geográfica</u>	
País	Costa Rica (Nicoya).
Tamaño de la ciudad seleccionada	311,08 km ²
Densidad	Urbano-Rural.
Clima	Tropical seco.
<u>Demográfica</u>	
Edad	15 años a 64 años, mayores de 64 años
Género	Masculino – Femenino
Tamaño de familia	Desde 1 hasta más de 5 integrantes.
Ciclo de vida de la familia	Joven, soltero; casado sin hijos; casado con hijos; padres solteros; parejas no casados; maduros.
Ingreso	Menos de ₡250 000 y más de ₡300 000 mensuales.
Ocupación	Profesionales, técnicos, empresarios, vendedores, artesanos, agricultores, estudiantes, desempleados, pensionados, jubilados. El producto puede ser consumido por personas de cualquier ocupación.
Escolaridad	Desde primaria incompleta hasta postgrados. El producto puede ser consumido por personas de cualquier grado de escolaridad.

Religión	Católica, protestante, mormones, Evangélicos, Testigo de jehová, entre otros. El producto puede ser consumido por personas de cualquier religión.
Raza	Negros, blancos, mestizos y asiáticos.
Generación	Baby boomer, generación X, generación del milenio, y generación Z.
Nacionalidad	Latinoamericanos, Norte y sur americanos.
<u>Psicográficas</u>	
Clase social	Baja-alta, clase-trabajadora, clase-media- clase-alta
Estilo de vida	Esforzados, luchadores, trabajadores, exitosos.
Personalidad	Sociables, Extrovertidas, espontáneas, reservada, vanidosa.
<u>Conductuales</u>	
Ocasiones	Estacional, culturales, habitual.
Beneficios	Servicios, calidad, comodidad.
Estatus del usuario	Usuario potencial, usuario primerizo, usuario habitual.
Frecuencia de uso	Ocasional, medio, intermedio.
Situación de lealtad	Media, fuerte.
Etapa de preparación	Sin conocimiento, con conocimiento, informado, interesado, deseoso, con intención de compra.
Actitud hacia el producto	Entusiasta, positiva, indiferente.

Fuente: Elaboración propia, 2021.

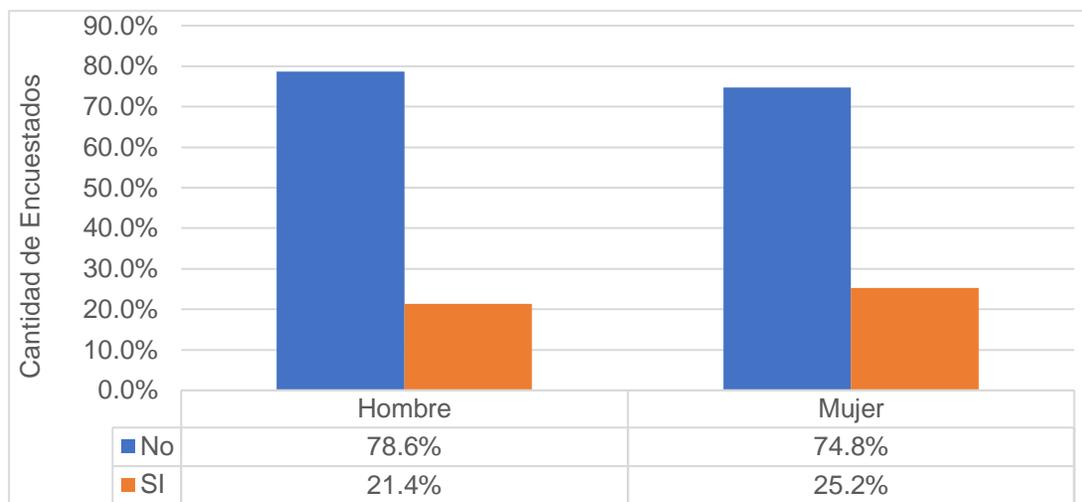
4.3.1.6. Análisis de la competencia

En cuanto al análisis de la competencia, de acuerdo con las encuestas aplicadas, los datos arrojaron que, la mayoría de los encuestados no conocen una empresa de servicios ubicada en el Cantón de Nicoya, es importante mencionar que este tipo de organizaciones

son en muchas ocasiones ubicadas en el valle central y provee los servicios en estas zonas, aunado a esto, se debe destacar especialmente lo que indica la figura 10 sobre el

Figura 10

Conocimiento acerca de alguna empresa que preste los servicios en la región.



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021

ASPECTOS FINANCIEROS

4.4 Aspectos Financieros

Una vez realizados los tres estudios anteriores (Estudio Legal, Estudio técnico, Estudio de mercado) se establecen las bases para cuantificar los datos y convertirlos en el horizonte económico que permite visualizar cuál va a ser el comportamiento del proyecto, sin bien es cierto son premisas basadas en suposiciones producto del análisis de una muestra, estas son razonables de acuerdo con la actividad que se piensa desarrollar.

A continuación, se determinará la rentabilidad del proyecto en gestión, analizando especialmente variables en medición de una realidad objetiva en cuanto al desarrollo de este, enfocando tres panoramas o escenarios que posibilitan el conocimiento ante las gestiones, con el fin de conocer el comportamiento económico, el escenario pesimista, realista y optimista. Además, se consideran algunos aspectos como lo son los gastos, las opciones de financiamiento y el retorno de la inversión.

4.4.1. Inversión Inicial

En la inversión inicial, se realiza un desembolso de dinero, que cubre los gastos en trámites legales, como lo son los trámites municipales, y demás instituciones como el Instituto Nacional de Seguros y la Caja Costarricense del Seguro Social. Además, se contempla la inversión como lo es el mobiliario y equipo que va a requerir la empresa para sus operaciones.

Tabla 13

Gastos en trámites legales (en colones costarricenses)

Nombre del trámite	Valor económico
Patente Municipal	40.500,00
Instituto Nacional de Seguros	266.597,88
Caja Costarricense del Seguro Social	432.212,45

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Una vez realizado los pagos de los trámites legales, se procede con la inversión inicial, esta abarca el mobiliario que se requiere para iniciar las operaciones de la empresa, es importante mencionar que, para la adquisición de estos activos, se va a realizar un préstamo que se detalla más adelante. A continuación, se muestra la tabla con los detalles y los precios para tener claro el monto que se requiere de inversión inicial.

Tabla 14

Inversión Inicial de la Empresa (en colones costarricenses)

Mobiliario	Cantidad	Valor Unitario	Valor total	Vida útil
Archivadores	2	118.345,04	236.690,08	10 años
<i>Coffe Maker</i>	1	17.500,00	17.500,00	10 años
Dispensador de agua	1	109.500,00	109.500,00	10 años
Equipo de computo	2	375.000,00	750.000,00	5 años
Escritorio	2	205.900,00	411.800,00	10 años
Impresora	2	132.990,00	265.980,00	13 años
Mesa de sesiones	1	153.850,00	153.850,00	10 años
Sillas de espera	3	23.967,03	71.901,00	10 años
Sillas	6	19.263,02	115.578,12	10 años
Sillas giratorias	2	71.118,49	142.236,98	10 años
Total		1.227.433,58	2.275.036,18	10 años

Fuente: Elaboración propia, 2021

Los activos mencionados anteriormente se deprecian por el método de línea recta a continuación, se muestra la tabla de depreciación, mostrada en dos tablas, ya que abarca todos los meses del año.

Tabla 15

Depreciación de Activos de enero a junio (en colones costarricenses)

Activo	Costo	Años de Vida útil	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Archivador	118.345,00	10	986,21	986,21	986,21	986,21	986,21	986,21
Archivadores	118.345,00	10	986,21	986,21	986,21	986,21	986,21	986,21
<i>Coffe Maker</i>	17.500,00	10	145,83	145,83	145,83	145,83	145,83	145,83
Dispensador de agua	109.500,00	10	912,50	912,50	912,50	912,50	912,50	912,50
Equipo de computo	375.000,00	5	6.250,00	6.250,00	6.250,00	6.250,00	6.250,00	6.250,00
Equipo de computo	375.000,00	5	6.250,00	6.250,00	6.250,00	6.250,00	6.250,00	6.250,00
Escritorio	205.900,00	10	1.715,83	1.715,83	1.715,83	1.715,83	1.715,83	1.715,83
Escritorio	205.900,00	10	1.715,83	1.715,83	1.715,83	1.715,83	1.715,83	1.715,83
Impresora	132.990,00	13	852,50	852,50	852,50	852,50	852,50	852,50
Impresora	132.990,00	13	852,50	852,50	852,50	852,50	852,50	852,50
Mesa de sesiones	132.990,00	10	1.108,25	1.108,25	1.108,25	1.108,25	1.108,25	1.108,25
Sillas de espera	23.967,00	10	199,73	199,73	199,73	199,73	199,73	199,73
Sillas de espera	23.967,00	10	199,73	199,73	199,73	199,73	199,73	199,73
Sillas de espera	23.967,00	10	199,73	199,73	199,73	199,73	199,73	199,73
Sillas	19.263,00	10	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53
Sillas	19.263,00	10	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53
Sillas	19.263,00	10	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53
Sillas	19.263,00	10	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53
Sillas	19.263,00	10	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53
Sillas	19.263,00	10	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53
Sillas giratorias	71.118,00	10	592,65	592,65	592,65	592,65	592,65	592,65
Sillas giratorias	71.118,00	10	592,65	592,65	592,65	592,65	592,65	592,65
TOTAL	22.541,75		24.523,31	24.523,31	24.523,31	24.523,31	24.523,31	24.523,30

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Tabla 16

Depreciación de Equipo de Julio a diciembre 2021(en colones costarricenses)

Activo	Costo	Años de vida útil	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Archivador	118.345,00	10	986,21	986,21	986,21	986,21	986,21	986,21
Archivadores	118.345,00	10	986,21	986,21	986,21	986,21	986,21	986,21
<i>Coffe Maker</i>	17.500,00	10	145,83	145,83	145,83	145,83	145,83	145,83
Dispensador de agua	109.500,00	10	912,50	912,50	912,50	912,50	912,50	912,50
Equipo de computo	375.000,00	5	6.250,00	6.250,00	6.250,00	6.250,00	6.250,00	6.250,00
Equipo de computo	375.000,00	5	6.250,00	6.250,00	6.250,00	6.250,00	6.250,00	6.250,00
Escritorio	205.900,00	10	1.715,83	1.715,83	1.715,83	1.715,83	1.715,83	1.715,83
Escritorio	205.900,00	10	1.715,83	1.715,83	1.715,83	1.715,83	1.715,83	1.715,83
Impresora	132.990,00	13	852,50	852,50	852,50	852,50	852,50	852,50
Impresora	132.990,00	13	852,50	852,50	852,50	852,50	852,50	852,50
Mesa de sesiones	132.990,00	10	1.108,25	1.108,25	1.108,25	1.108,25	1.108,25	1.108,25
Sillas de espera	23.967,00	10	199,73	199,73	199,73	199,73	199,73	199,73
Sillas de espera	23.967,00	10	199,73	199,73	199,73	199,73	199,73	199,73
Sillas de espera	23.967,00	10	199,73	199,73	199,73	199,73	199,73	199,73
Sillas	19.263,00	10	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53
Sillas	19.263,00	10	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53
Sillas	19.263,00	10	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53
Sillas	19.263,00	10	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53
Sillas	19.263,00	10	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53
Sillas	19.263,00	10	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53	160,53
Sillas giratorias	71.118,00	10	592,65	592,65	592,65	592,65	592,65	592,65
Sillas giratorias	71.118,00	10	592,65	592,65	592,65	592,65	592,65	592,65
TOTAL	22.541,75		24.523,34	24.523,35	24.523,36	24.523,37	24.523,38	24.523,39

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Tabla 17

Depreciación de Equipo anual (en colones costarricenses)

Activo	Costo	Años de vida útil	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Archivador	118.345,00	10	11.834,50	11.834,50	11.834,50	11.834,50
Archivadores	118.345,00	10	11.834,50	11.834,50	11.834,50	11.834,50
<i>Coffe Maker</i>	17.500,00	10	1.750,00	1.750,00	1.750,00	1.750,00
Dispensador de agua	109.500,00	10	10.950,00	10.950,00	10.950,00	10.950,00
Equipo de computo	375.000,00	5	75.000,00	75.000,00	75.000,00	75.000,00
Equipo de computo	375.000,00	5	75.000,00	75.000,00	75.000,00	75.000,00
Escritorio	205.900,00	10	20.590,00	20.590,00	20.590,00	20.590,00
Escritorio	205.900,00	10	20.590,00	20.590,00	20.590,00	20.590,00
Impresora	132.990,00	13	10.230,00	10.230,00	10.230,00	10.230,00
Impresora	132.990,00	13	10.230,00	10.230,00	10.230,00	10.230,00
Mesa de sesiones	132.990,00	10	13.299,00	13.299,00	13.299,00	13.299,00
Sillas de espera	23.967,00	10	2.396,70	2.396,70	2.396,70	2.396,70
Sillas de espera	23.967,00	10	2.396,70	2.396,70	2.396,70	2.396,70
Sillas de espera	23.967,00	10	2.396,70	2.396,70	2.396,70	2.396,70
Sillas	19.263,00	10	1.926,30	1.926,30	1.926,30	1.926,30
Sillas	19.263,00	10	1.926,30	1.926,30	1.926,30	1.926,30
Sillas	19.263,00	10	1.926,30	1.926,30	1.926,30	1.926,30
Sillas	19.263,00	10	1.926,30	1.926,30	1.926,30	1.926,30
Sillas	19.263,00	10	1.926,30	1.926,30	1.926,30	1.926,30
Sillas	19.263,00	10	1.926,30	1.926,30	1.926,30	1.926,30
Sillas giratorias	71.118,00	10	7.111,80	7.111,80	7.111,80	7.111,80
Sillas giratorias	71.118,00	10	7.111,80	7.111,80	7.111,80	7.111,80
TOTAL	22.541,75		294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50

Fuente: Elaboración propia, 2021.

4.4.2. Capital de trabajo

El capital de trabajo debe cubrir los gastos de la empresa por un periodo de seis meses, debido a que está comenzando a operar y sus ingresos no da para hacer frente a los primeros meses de operación, por esa razón la organización solicitará un préstamo para poder iniciar sus operaciones. A continuación, se muestra la tabla con el capital de trabajo de *Instant Solutions*.

Tabla 18

Capital de Trabajo de la empresa Instant Solutions (en colones costarricenses)

Empresa Instant Solutions							
Gastos de operación							
Gastos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Salarios	1.806 218,75	1 806 218,75	1 806 218,75	1 806 218,75	1 806 218,75	1 806 218,75	10 837 312,50
Cargas sociales	432.212,45	432 212,45	432 212,45	432 212,45	432 212,45	432 212,45	2593274,7
Alquileres	300.000,00	300.000,00	300.000,00	300.000,00	300.000,00	300.000,00	1.800.000,00
Materiales y útiles de aseo	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	360.000,00
Materiales de oficina	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00	600.000,00
Seguros (INS)	266.597,70	266 597,70	266 597,70	266 597,70	266 597,70	266 597,70	1 599 586,20
Servicio de agua	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	120.000,00
Servicio de internet	16.000,00	16.000,00	16.000,00	16.000,00	16.000,00	16.000,00	96.000,00
Servicio eléctrico	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	120.000,00
Servicio telefónico	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	90.000,00
Gastos de Mantenimiento	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	360.000,00
Publicidad	200.000,00	200.000,00	200.000,00	200.000,00	200.000,00	200.000,00	1.200.000,00
Amortización del crédito	244.888,95	247.337,84	249.811,22	252.309,33	254.832,43	257.380,75	1.506.560,53
Depreciaciones	294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50
Gastos financieros	200.000,00	197.551,11	195.077,73	192.579,62	190.056,53	187.508,20	1.162.773,19
Total	4.035.197,35	4.035.197,35	4.035.197,35	4.035.197,35	4.035.197,35	4.035.197,35	22.739.786,62

Fuente: Elaboración propia, 2021.

4.4.3. Opciones de financiamiento

Las opciones de financiamiento se deben a que anteriormente se mencionaron algunos gastos en requisitos legales, inversión inicial y capital de trabajo y la empresa necesita cubrir esos gastos para poder poner en marcha sus operaciones, y de acuerdo con las sumas que se deben desembolsar, estas son altas y no se cuenta con el capital suficiente para iniciar el proyecto. Se debe destacar que, el monto total del préstamo será de ₡10.000.000,00 a un plazo de 2 años, con una tasa de interés del 9,25 % anual.

Por esa razón, se considera realizar un préstamo para poder cubrir los gastos de los primeros seis meses, mientras se estabiliza la empresa. Se realizó una investigación a varias entidades financieras como el Banco de Costa Rica, el Banco popular, CoopeServidores, Coopenae, Instacredit y el Banco Nacional; y la mejor opción para realizar el financiamiento es el Banco Nacional, debido a que, en las demás entidades financieras, realizan préstamos ya sea solo para la inversión inicial o para el capital de trabajo, y se necesita de ambas para iniciar las operaciones de la empresa. A continuación, se muestra el detalle del préstamo y la tabla de pagos, calculada a dos años con una tasa de interés del 9,5 %.

Tabla 19:

Detalle del préstamo de inversión inicial (en colones costarricenses)

Monto del préstamo	10.000.000,00
Tasa	9,25 %
Plazo (años)	2
Cuota mensual	457.995,32
Total, anual	5.495.943,84

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Tabla 20

Tabla de pagos del préstamo (en colones costarricenses)

MES	CUOTA	AMORT.	INTERES	SALDO
1	457 995,32	380 911,99	77 083,33	9 619 088,01
2	457 995,32	383 848,19	74 147,14	9 235 239,82
3	457 995,32	386 807,02	71 188,31	8 848 432,81
4	457 995,32	389 788,65	68 206,67	8 458 644,16
5	457 995,32	392 793,27	65 202,05	8 065 850,88
6	457 995,32	395 821,06	62 174,27	7 670 029,83
7	457 995,32	398 872,18	59 123,15	7 271 157,65
8	457 995,32	401 946,82	56 048,51	6 869 210,84
9	457 995,32	405 045,16	52 950,17	6 464 165,68
10	457 995,32	408 167,38	49 827,94	6 055 998,30
11	457 995,32	411 313,67	46 681,65	5 644 684,63
12	457 995,32	414 484,21	43 511,11	5 230 200,42
13	457 995,32	417 679,19	40 316,13	4 812 521,23
14	457 995,32	420 898,80	37 096,52	4 391 622,42
15	457 995,32	424 143,23	33 852,09	3 967 479,19
16	457 995,32	427 412,67	30 582,65	3 540 066,52
17	457 995,32	430 707,31	27 288,01	3 109 359,21
18	457 995,32	434 027,35	23 967,98	2 675 331,86
19	457 995,32	437 372,97	20 622,35	2 237 958,89
20	457 995,32	440 744,39	17 250,93	1 797 214,50
21	457 995,32	444 141,79	13 853,53	1 353 072,70
22	457 995,32	447 565,39	10 429,94	905 507,32
23	457 995,32	451 015,37	6 979,95	454 491,95
24	457 995,32	454 491,95	3 503,38	0,00

Fuente: Elaboración propia, 2021

4.4.4. Costo del capital

El costo de capital es el rendimiento que los accionistas esperan tener para desarrollar el proyecto, por otra parte, la entidad financiera a la que se le solicita el préstamo fija su tasa de interés, lo que representa el costo de capital de ese préstamo. Al costo de capital se le conoce como TMAR, y este debe tener en cuenta dos factores que influyen en este, que es el índice de inflación y lo que el inversionista espera tener. A continuación, se muestra la tabla con el porcentaje que va a aportar las acciones y el banco.

Tabla 21

Detalle del costo de capital (en colones costarricenses)

Fuente	Porcentaje	Monto
Accionista	50 %	10.000.000,00
Banco	50 %	10.000.000,00
Total	100 %	20.000.000,00

Fuente: Elaboración propia 2021.

La tabla anterior muestra el porcentaje que el accionista aporta del capital necesario para que la empresa inicie sus operaciones, y el banco aportará el 50 %. Es importante mencionar que se consideran aspectos importantes como la inflación; esta afecta el precio de productos y servicios con el transcurrir del tiempo. Según el programa macroeconómico del Banco Central de Costa Rica para el 2021 se espera tener un porcentaje de Inflación del 2 % y que para los próximos 5 años aumente o disminuya un punto porcentual, considerando lo anterior, se supone un porcentaje de inflación del 3 %. (Banco Central de Costa Rica, 2021).

Para realizar el cálculo de la TMAR, es importante indicar que el premio esperado por el inversionista por el riesgo de invertir es del 15 %, mientras que el premio que se le asigna al banco es la tasa de interés que cobra por la deuda que representa el 9,25 %.

A continuación, se muestra el cálculo para determinar la TMAR.

$$\text{TMAR} = i + f + if$$

$$\text{Accionista: TMAR} = 3 \% + 15 \% + 0,03 * 0,1 = 18 \%$$

$$\text{Banco: TMAR} = 9,25 \%$$

Tabla 22

Costo ponderado de capital (en colones costarricenses)

Costo ponderado de capital

	Monto	% de participación	Costo	Parcial
Capital acciones	10.000.000,00	50 %	18 %	9%
Deuda	10.000.000,00	50 %	9,25 %	5%
Total	20.000.000,00	100 %	27 %	14%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Si se toma en cuenta el financiamiento a partir de deuda y el financiamiento con acciones con un 50 % para cada uno es importante determinar el costo ponderado de capital, el cual se presentó en la tabla anterior y representa el 14 %. Por lo tanto, se esperaría que los rendimientos en la operación estén por encima de ese porcentaje.

De acuerdo con el comportamiento del flujo de caja anualizado con una proyección a 5 años, se puede determinar que el retorno de la inversión es de un 57 % de acuerdo con la TIR.

4.4.5. Flujo de caja proyectado

Una vez que se identifican los gastos que la empresa va a tener, se procede a elaborar los flujos de caja proyectados por un periodo de cinco años. Este permite ver el comportamiento de los ingresos y los egresos que la organización prestadora de servicios espera tener en ese lapso. A continuación, se muestra el flujo de caja proforma para el año 2021 mensual, mostrada en dos tablas, ya que abarca todos los meses del año, y seguidamente se muestra el flujo de caja anual.

Tabla 23

Flujo de caja proforma de enero a junio 2021(en colones costarricenses)

EMPRESA INSTANT SOLUTIONS						
FLUJO DE CAJA						
EN MESES DEL 01 DE ENERO AL 31 JUNIO 2022						
EN COLONES COSTARRICENSES						
MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Ingresos por comisiones	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80
Total, ingresos	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80
Egresos						
Gastos Generales y Administrativos	3.036.028,90	3.036.028,90	3.036.028,90	3.036.028,90	3.036.028,90	3.036.028,90
Gastos de ventas	200.000,00	200.000,00	200.000,00	200.000,00	200.000,00	200.000,00
Gastos de Mantenimiento	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00
Depreciaciones	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29
Gastos financieros	77.083,33	74.147,14	71.188,31	68.206,67	65.202,05	62.174,27
Total, Egresos	3.397.635,53	3.394.699,33	3.391.740,50	3.388.758,86	3.385.754,24	3.382.726,46
Flujo de caja antes del ISR	718.201,28	721.137,47	724.096,30	727.077,94	730.082,56	733.110,34
Impuesto sobre la renta	71.820,13	72.113,75	72.409,63	72.707,79	73.008,26	73.311,03
Flujo de caja después del ISR	646.381,15	649.023,72	651.686,67	654.370,14	657.074,30	659.799,31
Depreciaciones	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29
Amortización de la deuda	380.911,99	383.848,19	386.807,02	389.788,65	392.793,27	395.821,06
Flujo de caja neto	289.992,45	289.698,83	289.402,95	289.104,78	288.804,32	288.501,54
Flujo de caja acumulado	289.992,45	579.691,28	869.094,23	1.158.199,01	1.447.003,33	1.735.504,88

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Tabla 24

Flujo de caja proforma de Julio a diciembre 2021

EMPRESA INSTANT SOLUTIONS							
FLUJO DE CAJA PROFORMA							
EN MESES DEL 01 DE JULIO AL 31 DICIEMBRE 2022							
EN COLONES COSTARRICENSES							
MESES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Ingresos por comisiones	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	49.390.041,60
Total, ingresos	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	49.390.041,60
Egresos							
Gastos Generales y Administrativos	3.036.028,90	3.036.028,90	3.036.028,90	3.036.028,90	3.036.028,90	3.036.028,90	36.432.346,80
Gastos de ventas	200.000,00	200.000,00	200.000,00	200.000,00	200.000,00	200.000,00	2.400.000,00
Gastos de Mantenimiento	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	720.000,00
Depreciaciones	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29	294.279,50
Gastos financieros	59.123,15	56.048,51	52.950,17	49.827,94	46.681,65	43.511,11	726.144,29
Total, egresos	3.379.675,34	3.376.600,70	3.373.502,36	3.370.380,14	3.367.233,85	3.364.063,30	40.572.770,59
Flujo de caja antes del isr	736.161,46	739.236,10	742.334,44	745.456,66	748.602,95	751.773,50	8.817.271,01
Impuesto sobre la renta	73.616,15	73.923,61	74.233,44	74.545,67	74.860,30	75.177,35	881.727,10
Flujo de caja después de ISR	662.545,32	665.312,49	668.101,00	670.911,00	673.742,66	676.596,15	7.935.543,91
Depreciaciones	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29	294.279,50
Amortización de la deuda	398.872,18	401.946,82	405.045,16	408.167,38	411.313,67	414.484,21	4.769.799,58
Flujo de caja neto	288.196,43	287.888,97	287.579,13	287.266,91	286.952,28	286.635,23	3.460.023,83
Flujo de caja acumulado	2.023.701,31	2.311.590,27	2.599.169,41	2.886.436,32	3.173.388,60	3.460.023,83	6.920.047,66

Fuente: Elaboración propia, 2021

Tabla 25

Flujo de caja proforma periodo 2021-2025

EMPRESA INSTANT SOLUTIONS						
FLUJO DE CAJA PROFORMA						
POR LOS PERIODOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE						
EN COLONES COSTARRICENSES						
AÑOS	AÑO 0	2022	2023	2024	2025	2026
Ingresos por comisiones		49.390.041,60	54.329.045,76	59.761.950,34	65.738.145,37	72.311.959,91
Capital Acciones	-10.000.000,00					
Préstamo	-10.000.000,00					
Total, ingresos	-20.000.000,00	49.390.041,60	54.329.045,76	59.761.950,34	65.738.145,37	72.311.959,91
Egresos						
Gastos Generales y Administrativos		36.432.346,80	40.075.581,48	44.083.139,63	48.491.453,59	53.340.598,95
Gastos de ventas		2.400.000,00	2.640.000,00	2.904.000,00	3.194.400,00	3.513.840,00
Gastos de mantenimiento		720.000,00	792.000,00	871.200,00	958.320,00	1.054.152,00
Depreciaciones		294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50
Gastos financieros		726,144,29	265,743,45			
Total, egresos		40.572.770,59	44.067.604,43	48.152.619,13	52.938.453,09	58.202.870,45
Flujo de caja antes del ISR		8.817.271,01	10.261.441,33	11.609.331,21	12.799.692,28	14.109.089,46
Impuesto sobre la Renta		881.727,10	1.026.144,13	1.160.933,12	1.279.969,23	1.410.908,95
Flujo de caja después de ISR		7.935.543,91	9.235.297,20	10.448.398,09	11.519.723,05	12.698.180,51
Depreciaciones		294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50
Amortización de la deuda		4.769.799,58	5.230.200,42			
Flujo de caja neto	-20.000.000,00	3.460.023,83	4.299.376,28	10.742.677,59	11.814.002,55	12.992.460,01
Flujo de caja acumulado		3.460.023,83	7.759.400,10	18.502.077,69	30.316.080,24	43.308.540,25

Fuente: Elaboración propia, 2021.

4.4.6. Técnicas de valuación VAN y TIR

Con el Flujo de Caja se pueden sacar ciertas medidas o índices financieros para poder determinar si el proyecto es factible y que proporcione una seguridad razonable a los desarrolladores que no van a tener problemas financieros ni emocionales al emprender la empresa y cómo la primera de ellas es el Valor Actual Neto (VAN).

El valor actual neto, conocido como VAN es una técnica que se utiliza para la valuación de proyectos, para que un proyecto genere beneficios, debe cumplir una regla que rige el VAN donde se afirma que un $VAN > 0$ (mayor a cero) el proyecto es rentable. En el caso específico de este proyecto el VAN es de ₡ 16.537.390,51, lo que significa que el proyecto puede llevarse a cabo. A continuación, se muestra el cálculo del VAN.

Tabla 26

Cálculo del VAN y TIR

EMPRESA INSTANT SOLUTIONS			
CALCULO DEL VAN Y TIR			
PERIODO	FCN	DESCUENTO	FCN DESCONTADO
0	-10.000.000,00	0	-10.000.000,00
1	3.460.023,83	0,87	3.008.716,37
2	4.299.376,28	0,76	3.250.946,14
3	10.742.677,59	0,66	7.063.484,89
4	11.814.002,55	0,57	6.754.694,30
5	12.992.460,01	0,50	6.459.548,85
	VAN		16.537.390,56
	VAN		₡16.537.390,56
	TIR		57 %

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Por otra parte, está la tasa interna de retorno (TIR), es otra herramienta de valuación de proyectos y en el caso específico de este proyecto dio un 57 %; esto quiere decir que el proyecto es aceptable, por lo tanto, a mayor TIR, mayor rentabilidad tiene la empresa de servicios.

4.4.7. Estados Financieros proforma

Los estados financieros proforma muestran el cómo se espera que la empresa funcione con el paso de los años, y uno de los básicos en este tipo de estudios es el Estado de Resultados. Este se presenta con una proyección a cinco años, del año 2021-2025, mostrando principalmente la Utilidad Neta, la cual muestra un panorama positivo que debe establecerse con el fin de justificar la factibilidad del proyecto, esto a su vez muestra el nivel de gastos que la empresa puede tener y la capacidad de operación de esta.

En primera instancia, se muestra el Estado de situación de apertura y las notas aclaratorias como lo estipula las Normas Internacionales de información Financiera. Esto con el fin de dejar una base para que en el momento que la empresa inicie sus operaciones esté establecida de acuerdo con las regulaciones y los estándares del control, la contabilidad y las finanzas.

Tabla 27

Estado de situación de apertura de enero a junio

EMPRESA INSTANT SOLUTIONS						
ESTADO DE SITUACIÓN PROFORMA						
AL CIERRE DE CADA MES						
(En colones costarricenses)						
Meses	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Activo Corriente.						
Activo Corriente.						
Efectivo y Equivalentes	18.086.776,40	18.448.588,96	18.810.401,54	19.172.613,92	19.534.426,50	19.896.239,08
Total, Activo Circulante.	18.086.776,40	18.448.588,97	18.810.401,54	19.172.613,92	19.534.426,50	19.896.239,08
Activo no corriente						
Propiedad, Planta y Equipo, Neto	2.275.036,18	2.250.512,89	2.225.989,60	2.201.466,31	2.176.943,01	2.152.419,72
Depreciación Acum. De Prop. Planta y Equipo	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29
Total, activo no corriente	2.250.512,89	2.225.989,60	2.201.466,31	2.176.943,01	2.152.419,02	2.127.896,43
Total, activo	20.337.289,29	20.674.578,57	21.011.867,85	21.349.556,94	21.686.846,23	22.024.135,51
Pasivo más patrimonio						
Pasivo						
Pasivo a corto plazo						
Impuesto de renta por pagar	71.820,13	14.933,87	216.343,50	289.051,30	362.059,55	435.370,59
Total, pasivo a corto plazo	71.820,13	143.933,87	216.343,50	289.051,30	362.059,55	435.370,59
Pasivo a largo plazo						
Documentos por Pagar - Largo Plazo	9.619.088,01	9.235.239,82	8.848.432,80	8.459.043,95	8.066.250,68	7.670.429,62
Total, pasivo a largo plazo	9.619.088,01	9.235.239,82	8.848.432,80	8.459.043,95	8.066.250,68	7.670.429,62
Total, pasivo	9.690.908,14	9.379.173,69	9.064.776,30	8.748.095,25	8.428.310,23	8.105.800,21
Patrimonio						
Capital Social	10.000.000,00	10.000.000,00	10.000.000,00	10.000.000,00	10.000.000,00	10.000.000,00
Utilidad del periodo	646.381,15	649.023,72	651.686,67	654.370,14	657.074,30	659.799,31
Utilidad Acumulada		646.381,15	1.295.404,87	1.947.091,54	2.601.461,69	3.258.535,99
Total, patrimonio	10.646.381,15	11.295.404,87	11.947.091,54	12.601.461,69	13.258.535,99	13.918.335,30
Total, pasivo más patrimonio	20.337.289,29	20.674.578,57	21.011.867,85	21.349.556,94	21.686.846,23	22.024.135,51

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Tabla 28
Estado de situación de apertura de Julio a diciembre

EMPRESA INSTAND SOLUTIONS						
ESTADO DE SITUACIÓN PROFORMA						
AL CIERRE DE CADA MES						
(En colones costarricenses)						
Meses	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Activo Corriente.						
Activo Corriente.						
Efectivo y Equivalentes	20.258.051,65	20.619.864,22	20.981.676,80	21.343.489,37	21.705.301,95	22.067.114,53
Total, Activo Circulante.	20.258.051,65	20.619.864,22	20.981.676,80	21.343.489,37	21.705.301,95	22.067.114,53
Activo no corriente						
Propiedad, Planta y Equipo, Neto	2.127.896,43	2.103.373,14	2.078.849,85	2.054.326,56	2.029.803,26	2.005.279,97
Depreciación Acum. De Prop. Planta y Equipo	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29
Total, activo no corriente	2.103.373,14	2.078.849,85	2.054.326,56	2.029.803,26	2.005.279,97	1.980.756,68
Total, activo	22.361.424,79	22.698.714,07	23.036.003,35	23.373.292,64	23.710.581,92	24.047.871,21
Pasivo más patrimonio						
Pasivo						
Pasivo a corto plazo						
Impuesto de renta por pagar	508.986,73	582.910,35	657.143,79	731.689,46	806.549,75	881.727,10
Total, pasivo a corto plazo	508.986,73	582.910,35	657.143,79	731.689,46	806.549,75	881.727,10
Pasivo a largo plazo						
Documentos por Pagar - Largo Plazo	7.271.557,44	6.869.610,62	6.464.565,46	6.056.398,08	5.645.084,41	5.230.600,20
Total, pasivo a largo plazo	7.271,557,44	6.869.610,62	6.464.565,46	6.056.398,08	5.645.084,41	5.230.600,20
Total, pasivo	7.780.544,17	7.452.520,97	7.121.709,25	6.788.087,54	6.451.634,16	6.112.327,30
Patrimonio						
Capital Social	10.000.000,00	10.000.000,00	10.000.000,00	10.000.000,00	10.000.000,00	10.000.000,00
Utilidad del periodo	662.545,32	665.312,49	668.101,00	670.911,00	673.742,66	676.596,14
Utilidad Acumulada	3.918.335,30	4.580.880,61	5.246.193,11	5.914.294,10	6.585.205,10	7.258.947,76
Total, patrimonio	14.580.880,61	15.246.193,11	15.914.294,10	16.585.205,10	17.258.947,76	17.935.543,91
Total, pasivo más patrimonio	22.361.424,79	22.698.714,07	23.036.003,35	23.373.292,64	23.710.581,92	24.047.871,21

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Tabla 29
Estado de situación de apertura anual
EMPRESA INSTANT SOLUTIONS

ESTADO DE SITUACIÓN PROFORMA					
AL CIERRE DE CADA AÑO					
(En colones costarricenses)					
Años	2022	2023	2024	2025	2026
Activo					
Activo Corriente.					
Efectivo y Equivalentes	22.067.114,53	26.510.508,26	37.387.974,00	49.321.012,66	62.444.412,39
Total, Activo Circulante.	22.067.114,53	26.510.508,26	37.387.974,00	49.321.012,66	62.444.412,39
Activo no corriente					
Propiedad, Planta y Equipo, Neto	2.275.036,18	1.980.756,68	1.686.477,18	1.392.197,68	1.097.918,18
Depreciación Acum. De Prop. Planta y Equipo	-294.279,50	-294.279,50	-294.279,50	-294.279,50	-294.279,50
Total, activo no corriente	1.980.756,68	1.686.477,18	1.392.197,68	1.097.918,18	803.638,68
Total, activo	24.047.871,21	28.196.985,44	38.780.171,68	50.418.930,84	63.248.051,07
Pasivo más patrimonio					
Pasivo					
Pasivo a corto plazo					
Impuesto de renta por pagar	881.727,10	1.026.144,13	1.160.933,12	1.279.969,23	1.410.908,95
Total, pasivo a corto plazo	881.727,10	1.026.144,13	1.160.933,12	1.279.969,23	1.410.908,95
Pasivo a largo plazo					
Documentos por Pagar - Largo Plazo	5.230.600,00				
Total, pasivo a largo plazo	5.230.600,00				
Total, pasivo	6.112.327,10	1.026,144,13	1.160.933,12	1.279.969,23	1.410.908,95
Patrimonio					
Capital Social	10.000.000,00	10.000.000,00	10.000.000,00	10.000.000,00	10.000.000,00
Utilidad del periodo	7.935.543,91	9.235.297,20	10.448.398,09	11.519.723,05	12.698.180,51
Utilidad Acumulada		7.935.543,91	17.170.841,10	27.619.239,19	39.138.962,24
Total, patrimonio	17.935.543,91	27.170.841,10	37.619.239,19	49.138.962,24	61.837.142,75
Total, pasivo más patrimonio	24.047.871,01	28,196,985,24	38.780.172,31	50.418.931,47	63.248.051,70

Fuente: Elaboración propia (2021).

4.4.8. Notas aclaratorias del estado de situación de apertura

Nota No. 1 Operaciones

Instant Solutions, fue organizada como Sociedad Anónima de acuerdo con las leyes de la República de Costa Rica, Tiene su domicilio legal en Guanacaste, Nicoya y su actividad principal la realiza en la misma localidad. *Instant Solutions* tiene como actividad principal la venta de servicios.

Nota No. 2. Declaración de las Normas de Contabilidad.

Instant Solutions declara que sus estados financieros han sido elaborados y presentados de acuerdo con todos los criterios relativos al registro, valuación, presentación y reevaluación de políticas contables, bases de medición, transacciones y demás hechos relevantes que son exigidos por las Normas Internacionales de Contabilidad.

Nota No. 3. Resumen de las principales políticas contables.

A continuación, se resumen las políticas contables más importantes adoptadas por la empresa, las cuales se basan en las Normas Internacionales de Información financiera.

Registro de las Transacciones:

Los Registros contables de la Organización se llevan en la moneda de curso legal en Costa Rica (colones costarricenses). Al 01 de enero 2021, el tipo de cambio interbancario, establecido por el Banco Central de Costa Rica, era de ¢610,53 por USA \$1,00 para la compra y de ¢ 617,30 por USA \$1,00 para la venta.

Al determinar la situación financiera y los resultados de las operaciones, la empresa valora y ajusta sus activos y pasivos denominados en moneda extranjera al tipo de cambio vigente a la fecha de dicha determinación o valuación. También reconoce las fluctuaciones desde la última valuación de tales derechos y obligaciones hasta la fecha de su liquidación.

Las diferencias resultantes en el momento de valorar o liquidar el derecho u obligación, en relación con el valor previamente registrado o ajustado, se aplica a los resultados del ejercicio en que se realicen.

Propiedad, Planta y Equipo:

Estos activos se registran al costo de adquisición. Las renovaciones, adiciones y mejoras importantes se capitalizan mientras que los reemplazos menores, mantenimiento y mejoras que no renueven los activos, ni alargan la vida útil, se cargan a gastos al efectuarse los desembolsos.

La utilidad o pérdida por el retiro o venta de estos activos se incluyen en los resultados del período en que ocurren.

Método de depreciación:

La empresa utiliza el método de línea recta para depreciar sus activos y con base en la vida útil estimada.

Prestaciones legales:

De acuerdo con la legislación de la República de Costa Rica, los accionistas y colaboradores que se separen por muerte o despido sin justa causa, se les debe cancelar sus extremos como se estipula en el Código de Trabajo y la Ley de Protección al Trabajador.

Ingresos:

La empresa al 01 de enero 2021 registra los ingresos principalmente por ingresos por servicios

Período contable:

El período contable de la compañía corresponde del 01 de enero al 31 de diciembre del mismo año.

Unidad Monetaria:

La unidad monetaria de la República de Costa Rica es el colón (¢) y al 01 de enero 2021, el tipo de cambio vigente era de ¢610,53 por USA \$1,00 para la compra y de ¢617,30 por USA \$1,00 para la venta. Al 01 de enero la empresa valúa sus activos y pasivos en moneda extranjera (US \$) al tipo de cambio para la compra vigente a esa fecha.

Nota No. 4. Efectivo y Equivalentes:

Al 01 de enero 2021, el efectivo estaba representado de la siguiente forma:

	<u>2021</u>
Banco Nacional CTA Cte. xxxxxx	¢ <u>18 086 776,40.</u>
Total, Efectivo y Equivalentes	¢ 18 086 776,40

Nota No. 5. Propiedad Planta y Equipo

Con corte al 01 de enero 2021 la Propiedad, Planta y Equipo se integra de la siguiente manera

Mobiliario y Equipo	2.275.036,18.
---------------------	---------------

Total, Propiedad Planta y Equipo	2.275.036,18.
----------------------------------	---------------

Mobiliario y equipo: se registra al costo de adquisición y se deprecia por el método de línea recta de acuerdo con su vida útil, a la fecha el detalle que se puede observar en la tabla número X.

Nota No-6 Documentos por pagar.

Al 01 de enero de 2021, esta partida está compuesta de los siguientes saldos:

Banco Nacional de Costa Rica	<u>10.000.000.</u>
------------------------------	--------------------

Total	10.000.000
-------	------------

El crédito con el Banco Nacional de Costa Rica presenta las siguientes condiciones, monto ₡10.000.000.00, a una tasa de interés corriente del 9,25 % anual, y moratorios del 2 %, el primer año (del 05-09-2021 al 05-09-2022).

Nota No-7 Capital Social

Al 01 de enero de 2021 el capital Social ascendía a ₡10,000.000,00 (diez millones de colones con 00/100), representado por 10 acciones comunes y nominativas de ₡1.000.000.00 (Un millón de colones con 00/100).

A continuación, se muestra el Estado de Resultados detallado mensualmente, con el objetivo de explicar detalladamente el ingreso que se tiene por las comisiones designadas. Se debe especificar este detalle debido a que los ingresos corresponden a una actividad de servicios, la cual por su naturaleza se trabaja por comisiones, esto posibilita que la operación resulte más eficiente y promueva una mejora en la capacidad de funcionamiento de esta. Por otro lado, los ingresos mensuales se calcularon con base en el estudio de mercado, analizando la capacidad de pago de los usuarios en Nicoya.

Es importante mencionar que esta empresa representa un centro donde tanto los profesionales como los usuarios acuden unos a ofrecer los servicios y otros a solucionar sus problemas, los técnicos cobran su tarifa y tal y como se manifestó en el estudio de mercado y están de acuerdo en pagar a la intermediaria en este caso *Instant Solutions* el 20 % por el servicio de intermediación que es la parte que se registra y no el total de la factura cobrada por el prestador del servicio porque afectaría a la empresa en términos del pago de impuestos.

Tabla 30

Estado de resultados proforma de enero a junio 2021

EMPRESA INSTANT SOLUTIONS						
ESTADO DE RESULTADOS PROFORMA						
EN MESES DEL 01 DE ENERO AL 31 JUNIO 2021						
EN COLONES COSTARRICENSES						
Meses	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Ingresos por comisiones	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80
Gastos de operación						
Gastos Generales y Adm.	3.036.028,90	3.036.028,90	3.036.028,90	3.036.028,90	3.036.028,90	3.036.028,90
Gastos de ventas	200.000,00	200.000,00	200.000,00	200.000,00	200.000,00	200.000,00
Gastos de Mantenimiento	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00
Depreciaciones	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29
Total, gastos de operación	3.320.552,19	3.320.552,19	3.320.552,19	3.320.552,19	3.320.552,19	3.320.552,19
Utilidad en operación	795.284,61	795.284,61	795.284,61	795.284,61	795.284,61	795.284,61
Gastos financieros	77.083,33	74.147,14	71.188,31	68.20667	65.202,05	62.174,27
Utilidad antes de ISR	718.201,28	721.137,47	724.096,30	727.077,94	730.082,56	733.110,34
Impuesto sobre la renta	71.820,12	72.113,74	72.409,63	72.707,79	73.008,25	733.110,34
Utilidad neta	646.381,15	649.023,72	651.686,67	654.370,14	657.074,30	659.799,31

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Tabla 31

Estado de resultados proforma de Julio a diciembre 2021

EMPRESA INSTANT SOLUTIONS							
ESTADO DE RESULTADOS PROFORMA							
EN MESES DEL 01 DE JULIO AL 31 DICIEMBRE 2021							
EN COLONES COSTARRICENSES							
Meses	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBR E	OCTUBRE	NOVIEMBR E	DICIEMBRE	TOTAL
Ingresos por comisiones	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	4.115.836,80	49.390.041,60
Gastos de operación							
Gastos Generales y Adm.	3.036.028,9 0	3.036.028,9 0	3.036.028,90	3.036.028,9 0	3.036.028,90	3.036.028,9 0	36.432.346,8 0
Gastos de ventas	200.000,00	200.000,00	200.000,00	200.000,00	200.000,00	200.000,00	2.400.000,00
Gastos de Mantenimiento	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	720.000,00
Depreciaciones	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29	24.523,29	294.279,50
Total, gastos de operación	3.320.552,19	3.320.552,19	3.320.552,19	3.320.552,19	3.320.552,19	3.320.552,19	39.846.626,30
Utilidad en operación	795.284,61	795.284,61	795.284,61	795.284,61	795.284,61	795.284,61	9.543.415,30
Gastos financieros	59.123,15	56.048,51	52.950,17	49.827,94	46.681,65	43.511,11	726.144,29
Utilidad antes de ISR	736.161,46	739.236,10	742.334,44	745.456,66	748.602,95	751.773,50	8.817.271,01
Impuesto sobre la renta	73.616,46	73.923,61	74.233,44	74.545,66	74.860,29	75.177,34	881.727,10
Utilidad neta	662.545,32	665.312,49	668.101,00	670.911,00	673.742,66	676.596,15	7.935.543,91

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Por otro lado, los gastos de operación resultan importantes y necesarios de tomar en consideración, esto debido a que resulta importante la capacidad de gestionar el nivel de competitividad que la empresa puede llegar a tener, específicamente analizando a profundidad aspectos disruptivos y la capacidad de obtener un margen de utilidad, partiendo de la necesidad en cuanto al mantenimiento, aseo y vigilancia de los clientes.

Tabla 32

Estado de Resultados Proforma anual

EMPRESA INSTANT SOLUTIONS					
ESTADO DE RESULTADOS PROFORMA					
POR LOS PERIODOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE					
EN COLONES COSTARRICENSES					
Años	2022	2023	2024	2025	2026
Ingresos por comisiones	49.390.041,60	54.329.045,76	59.761.950,34	65.738.145,37	72.311.959,91
Gastos de operación					
Gastos Generales y Adm.	36.432.346,80	40.075.581,48	44.083.139,63	48.491.453,59	53.340.598,95
Gastos de ventas	2.400.000,00	2.640.000,00	2.904.000,00	3.194.400,00	3.513.840,00
Gastos de Mantenimiento	720.000,00	792.000,00	871.200,00	958.320,00	1.054.152,00
Depreciaciones	294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50
Total, gastos de operación	39.846.626,30	43.801.860,98	48.152.619,13	52.938.453,09	58.202.870,45
Utilidad en operación	9.543.415,30	10.527.184,78	11.609.331,21	12.799.692,28	14.109.089,46
Gastos financieros	726.144,29	265.743,45			
Utilidad antes de ISR	8.817.271,01	10.261.441,33	11.609.331,21	12.799.692,28	14.109.089,46
Impuesto sobre la renta	881.727,10	1.026.144,13	1.160.933,12	1.279.969,23	1.410.908,95
Utilidad neta	7.935.543,91	9.235.297,20	10.448.398,09	11.519.723,05	12.698.180,51

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Es necesario determinar la capacidad anual de la empresa, con el fin de mostrar específicamente los ingresos y gastos y la relación que hay entre ellos para determinar la utilidad que pueda tener y la capacidad de rentabilidad que se logre establecer en un determinado periodo. Es importante analizar que esta organización cuenta con la capacidad suficiente para solventar los gastos y generar empleo; esto facilita la factibilidad a la hora de fundar y poner en funcionamiento la compañía, se debe mencionar que los gastos son pocos debido a la utilización de una logística digital que posibilita la interacción entre los clientes y la empresa de manera directa, expedita y muy eficiente.

4.4.8.1. Periodo de recuperación

El periodo de recuperación permite conocer el tiempo en el cual el proyecto se recuperará, y este se da a conocer a continuación.

Tabla 33

Periodo de recuperación de la empresa (en colones costarricenses)

AÑO	FC	SALDO
Io/ PROM DE FCN		10,000,000,00
1 AÑO	3.460.023,83	6.539.976,17
2 AÑO	4.299.376,28	2.240.599,90
3 AÑO		2.240.599,90

Fuente: Elaboración propia, 2021

Por lo tanto, el periodo de recuperación de la inversión inicial es de dos años, tres meses y quince días, este es un resultado favorable para la empresa prestadora de servicios.

4.4.8.2. Tasa media de recuperación

Este se utiliza para conocer el rendimiento del proyecto de manera porcentual, permite saber si el proyecto se puede llevar a cabo o desistir de invertir en este. A continuación, se muestra el procedimiento.

$$TMR = \frac{6539976,17}{10000000} = 65\%$$

La tasa media de recuperación es del 65 %, por lo cual se puede decir que el proyecto se puede llevar a cabo, este ofrece un rendimiento favorable.

4.4.9. Análisis de sensibilidad

El análisis de la sensibilidad permite a cada inversionista una capacidad de decisión con el propósito de generar un panorama óptimo que beneficie a los socios y a cada una de las partes que dependen del proyecto, es determinante analizar específicamente la susceptibilidad que pueda tener mediante la capacidad de decisión que se tenga y a su vez, midiendo la gestión de riesgo, proyectando el resultado económico a futuro, indicando 3 panoramas importantes, el panorama realista, el panorama optimista y el panorama pesimista.

4.4.9.1. Escenario real

Este escenario se realizó con los datos del estudio legal, técnico, de mercado y financiero que muestran la realidad del proyecto en el tiempo que se llevará a cabo. De acuerdo con los resultados del estudio legal, se pudo dar a conocer que no existen impedimentos legales para llevar a cabo el proyecto. Por otra parte, el estudio técnico

determinó que el distrito primero de Nicoya cuenta con los profesionales capacitados para llevar a cabo las diferentes labores que la empresa de servicios ofrece.

De igual manera, los factores de mercado del presente trabajo dieron a conocer que en el Distrito de Nicoya se cuenta con las personas y empresas que demanden este tipo de servicios y, por último, el estudio financiero, que de acuerdo con el flujo de caja proyectado que se muestra a continuación, determina que el proyecto es rentable financieramente, ya que el VAN es mayor a cero y la TIR es del 57 %, por lo tanto, es factible.

Tabla 34
Flujo de Caja Proyectado (escenario Realista)

EMPRESA INSTANT SOLUTIONS						
POR LOS PERIODOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE						
EN COLONES COSTARRICENSES						
ESCENARIO REALISTA						
AÑOS	AÑO 0	2022	2023	2024	2025	2026
Ingresos por comisiones		49.390.041,60	54.329.045,76	59.761.950,34	65.738,14,37	72.311.959,91
Capital Acciones	-10.000.000,00					
Préstamo	-10.000.000,00					
Total ingresos	-20.000.000,00	49.390.041,60	54.329.045,76	59.761.950,34	65.738,145,37	72.311.959,91
Egresos						
Gastos Generales y Administrativos		36.432.346,80	40.075.581,48	44.083.139,63	48.491,453,59	53.340.598,95
Gastos de ventas		2.400.000,00	2.640.000,00	2.904.000,00	3.194,400,00	3.513.840,00
Gastos de mantenimiento		720.000,00	792.000,00	871.200,00	958.320,00	1.054.152,00
Depreciaciones		294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50
Gastos financieros		726.144,29	265.743,45			
Total egresos		40.572.770,59	44.067.604,43	48.152.619,13	52.938.453,09	58.202.870,45
Flujo de caja antes del ISR		8.817,271,01	10.261.441,33	11.609.331,21	12.799.692,28	14.109.089,46
Impuesto sobre la Renta		881.727,10	1.026.144,13	1.160.933,12	1.279.969,23	1.410.908,95
Flujo de caja después de ISR		7.935.543,91	9.235.297,20	10.448.398,09	11.519.723,05	12.698.180,51
Depreciaciones		294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50
Amortización de la deuda		4.769.799,58	5.230.200,42			
Flujo de caja neto	-20.000.000,00	3.460.023,83	4.299.376,28	10.742.677,59	11.814.002,55	12.992.460,01
Flujo de caja acumulado		3.460.023,83	7.759.400,10	18.502.077,69	30.316.080,24	43.308.540,25
VAN	₡16.057.975,32					
TIR	57%					
Periodo de recuperación	2 AÑOS Y 2 MESES, 15 DIAS					

Fuente: Elaboración propia, 2021

4.4.9.2. Escenario optimista

En este escenario se consideró un incremento en los ingresos del 10 %, esperando que la situación actual del país mejore y las personas y empresas soliciten más este tipo de servicios. Es importante mencionar que el servicio de la deuda se mantiene, ya que esta es una obligación que permanece constante. Es trascendental mencionar que aún en este escenario el proyecto presenta una situación más alentadora, debido a que da una TIR de 66 % y un VAN mayor a cero. Y el periodo de recuperación de la inversión es de 2 años y 11 días, lapso que es aceptable para los accionistas.

Tabla 35**Flujo de Caja Proyectado (escenario optimista)**

EMPRESA INSTANT SOLUTIONS						
POR LOS PERIODOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE						
EN COLONES COSTARRICENSES						
AÑOS	AÑO 0	2022	2023	2024	2025	2026
Ingresos por comisiones		54.329.045,76	59.761.950,34	65.738.145,37	72.311.959,91	79.543.155,90
Capital Acciones	-10.000.000,00					
Préstamo	-10.000.000,00					
Total ingresos	-20.000.000,00	54.329.045,76	59.761.950,34	65.738.145,37	72.311.959,91	79.543.155,90
Egresos						
Gastos Generales y Administrativos		40.075.581,48	44.083.139,63	48.491.453,59	53.340.598,95	58.674.658,84
Gastos de ventas		2.640.000,00	2.904.000,00	3.194.400,00	3.513.840,00	3.865.224,00
Gastos de mantenimiento		792.000,00	871.200,00	958.320,00	1.054.152,00	1.159.567,20
Depreciaciones		294.279,50	294.279,50	294.279,50	294,279,50	294.279,50
Gastos financieros		726.144,29	265.743,45			
Total egresos		44.528.005,27	48.418.362,58	52.938.453,09	58.202.870,45	63.993.729,54
Flujo de caja antes del ISR		9.801.040,49	11.343.587,76	12.799.692,28	14.109.089,46	15.549.426,35
Impuesto sobre la Renta		980.104,05	1.134.358,76	1.279.969,23	1.410,908,95	1.554.942,64
Flujo de caja después de ISR		8.820.936,44	10.209.228,98	11.519.723,05	12.698,180,51	13.994.483,72
Depreciaciones		294.279,50	294.279,50	294.279,50	294,279,50	294.279,50
Amortización de la deuda		4.769.799,58	5.230.200,42			
Flujo de caja neto	-20.000.000,00	10.000.000,00	4.345.416,36	5.273.308,06	11.814.002,55	12,992,460,01
Flujo de caja acumulado		4.345.416,36	9.618.724,42	21.432.726,97	34,425,186,99	48.713.950,20
VAN	€20.066.421,69					
TIR	66%					
Periodo de recuperación	2 AÑOS Y 11 DIAS					

Fuente: Elaboración propia, 2021

4.4.9.3. Escenario pesimista

En cuanto al escenario pesimista, se estimó un decrecimiento en los ingresos del 5 % y las cuentas relacionadas, producto de una baja en los ingresos de las familias y empresas por causa de una recesión post Cobit-19. Sin embargo, se puede observar en el siguiente flujo de caja que, a pesar del decrecimiento el proyecto se mantiene rentable dando una TIR del 53 % y un VAN positivo, mayor a cero.

Tabla 36
Flujo de Caja proforma (Escenario Pesimista)

EMPRESA INSTANT SOLUTIONS						
POR LOS PERIODOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE						
EN COLONES COSTARRICENSES						
ESCENARIO PESIMISTA						
AÑOS	AÑO 0	2022	2023	2024	2025	2026
Ingresos por comisiones		46.920.539,5 2	51.612.593,4 7	56.773.852,8 2	62.451.238,1 0	68.696.361,9 1
Capital Acciones	-10.000.000,00					
Préstamo	-10.000.000,00					
Total ingresos	-20.000.000,00	46.920.539,5 2	51.612.593,4 7	56.773.852,8 2	62.451.238,1 0	68.696.361,9 1
EGRESOS						
Gastos Generales y Administrativos		34.610.729,4 6	38.071.802,4 1	41.878.982,6 5	46.066.880,9 1	50.673.569,0 0
Gastos de ventas		2.280.000,00	2.508.000,00	2.758.800,00	3.034.680,00	3.338.148,00
Gastos de mantenimiento		684.000,00	752.400,00	827.640,00	910.404,00	1.001.444,4
Depreciaciones		294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50
Gastos financieros		726.144,29	265.743,45			
Total egresos		38.595.153,2 5	41.892.225,3 6	45.759.702,1 5	50.306.244,4 1	55.307.440,9 0
Flujo de caja antes del ISR		8.325.386,27	9.720.368,12	11.014.150,6 7	12.144.993,6 9	13.388.921,0 1
Impuesto sobre la Renta		832.538,627	972.036,81	1.101.415,06	1.214.499,36	1.338.892,10 1
Flujo de caja después de ISR		7492.847,64	8.748.331,30	9.912.735,61	10.930.494,3 2	12.050.028,9 1
Depreciaciones		294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50	294.279,50
Amortización de la deuda		4.769.799,58	5.230.200,42			
Flujo de caja neto	-20.000.000,00	3.017.327,56	3.812.410,38	10.207.015,1 1	11.224.773,8 2	12.344.308,4 1
			10.000.000,00			
Flujo de caja acumulado		3,017,327,56	6.829.737,95	17.036.753,0 5	28.261.526,8 7	40.605.835,2 8
VAN	€14.772.875,00					
TIR	53%					
Periodo de recuperación	2 AÑOS Y 3 MESES, 21 DIAS					

Fuente: Elaboración propia, 2021

El análisis de la sensibilidad de la empresa permitió establecer ciertos parámetros funcionales que fomentan e identifican las áreas fuertes y débiles de la planificación de un proyecto y a su vez que mide su posible impacto en los resultados. Esto permite a las organizaciones dirigir los recursos a las variables que más apoyo necesitan, permitiendo la capacidad de gestión y operación integral ante una mejor toma de decisiones.

A su vez, la capacidad de establecer el análisis de sensibilidad fomentó y aseguró el control de la calidad, con el fin de predecir los resultados esperados de este proyecto, tomando en consideración todas las variables objetivas tales como los ingresos que dependen del estudio de mercados y del estudio financiero, y a su vez fomentan una visión prospectiva de la realidad del mercado y del proyecto.

Esto posibilitó la instauración de una mejora continua a nivel logístico, con el fin de saber el alcance de los costos operativos y la capacidad de mantener la correcta inversión en el proyecto, tomando en consideración la planificación futura que se debe tener y el impacto ante posibles cambios importantes en cuanto a los entornos y las variables independientes que lo conforman.

Por otro lado, es importante analizar los escenarios mostrados anteriormente, los cuales enfocan especialmente una construcción desde un panorama realista, optimista y pesimista con el fin de generar un conocimiento integral acerca de la viabilidad financiera de la compañía. A su vez, se debe determinar los criterios de evaluación aplicados VAN, TIR, PR y se puede observar, que aún en el peor de los casos, es decir en el escenario pesimista, el proyecto responde positivamente, permitiendo una seguridad razonable a los ejecutores.

Tabla 37

Análisis de los criterios de evaluación (en colones costarricenses)

Criterio de evaluación	Escenarios		
	Real	Optimista	Pesimista
VAN	16.537.390,56	20.066.421,69	14.772.875,00
TIR	57 %	66 %	53 %
PR	2 AÑOS Y 2 MESES, 15 DIAS	2 AÑOS Y 11 DIAS	2 AÑOS Y 3 MESES, 21 DIAS

Fuente: Elaboración propia, 2021.

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. Conclusiones y recomendaciones

El análisis para realizar el estudio de viabilidad y factibilidad con el fin de crear una empresa dedicada al mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias en el distrito primero del cantón de Nicoya, Guanacaste, permitió visualizar aspectos que resultan trascendentales para la gestión y la operatividad de cualquier empresa, destacando aspectos que van desde la concepción de la idea hasta la utilización de herramientas que posibilitan un análisis más profundo en cuanto a la toma de decisiones a nivel logístico y administrativo.

Las nuevas maneras de adaptación empresarial establecen una serie de oportunidades claves que fomentan el crecimiento integral a nivel logístico y técnico, también se presentan una serie de factores laborales que han imposibilitado oportunidades para la población trabajadora de las diversas áreas de mantenimiento, aseo y vigilancia. Lo indicado, ha afectado consistentemente las ocupaciones laborales y a su vez las oportunidades para conseguir estabilidad económica y social.

La capacidad actual de realizar negocios y de generar ideas que proporcionen innovación y que a su vez cumplan con la realidad actual, es todo un reto que se debe cumplir de manera exitosa con el fin de gestionar y de emprender aquello que pueda generar un cambio sustantivo y que a su vez proporcione una eficiencia operativa que garantice un funcionamiento integral y sustentable y que a su vez sirva como una organización social capaz de contribuir constantemente a nivel cultural y económico.

Es determinante para realizar un estudio que pueda facilitar una innovación constante debe implementar una capacidad de análisis que proporcione la viabilidad y factibilidad para la creación desde su naturaleza con el fin de mostrar resultados que sean oportunos, eficientes, convincentes y muy estratégicos.

5.1. Conclusiones de los aspectos legales

Una vez visitadas todas las instituciones involucradas para desarrollar la empresa se lograron identificar los distintos trámites para obtener los permisos de funcionamiento, los cuales al ser analizados no presentan ningún impedimento que pudiera restringir desarrollar la actividad.

5.1.1. Conclusiones

Primeramente, se llevó a cabo una investigación para determinar si existen impedimentos legales para el funcionamiento de la empresa prestadora de servicios, a su vez de acuerdo con lo desarrollado anteriormente no existen impedimentos legales para el funcionamiento de la empresa, esto debido a que cumple con todos los requisitos que las diferentes entidades públicas solicitan.

5.1.2. Recomendaciones

Una vez analizados los permisos legales se recomienda que para la creación de toda empresa se debe cumplir con los requerimientos exigidos por los órganos competentes para la creación y funcionamiento sin contratiempos y perjuicios. Estos permisos son imprescindibles para que pueda conformarse legalmente y poner en marcha su funcionamiento.

Es importante mencionar que esta empresa no está conformada legalmente; es imprescindible que para constituir la debe cumplir con una serie de requisitos que proporcionen el funcionamiento; en primera instancia se debe solicitar la patente comercial en la Municipalidad de Nicoya, esta tiene un costo de ₡ 40,500 y tarda aproximadamente 5 días máximo. Como segundo paso, se procede con los permisos de funcionamiento por parte del Ministerio de Salud.

5.2. Conclusiones y recomendaciones del estudio técnico

Analizados los requerimientos técnicos, se determinó la magnitud de los recursos humanos, físicos y lógicos que la empresa demandaría para su puesta en marcha.

5.2.1. Conclusiones

Se comprobó la existencia de los costos y gastos para abastecerse sin contratiempos. Trabajar este capítulo permitió incluir aspectos para el desarrollo de la logística que garanticen que el servicio por ofrecer sea de calidad a partir de la estandarización de métodos eficientes de trabajo.

Por otro lado, es determinante el estudio técnico, el cual enfatiza específicamente la capacidad logística y el funcionamiento a lo interno de la empresa, valorando aspectos de trazabilidad y de eficiencia operativa, así como la capacidad de gestión estratégica que vincule aspectos en cuanto a la capacidad económica y la generación de recursos de manera ágil y oportuna con el fin de fomentar la captación de recursos con el objetivo de tener la empresa al rendimiento óptimo.

Al concluir la entrevista con los profesionales en las diferentes áreas, se determina que existe el recurso humano para llevar a cabo cada una de las labores por realizar en las distintas áreas de mantenimiento, aseo, vigilancia, fontanería y electricidad, además de que están dispuestos a realizar una alianza y dar un porcentaje a la empresa de servicios por el trabajo realizado.

Se determinó la ubicación de la empresa, al respecto los profesionales en las distintas áreas indicaron que es de su preferencia que la empresa se ubique en el distrito primero del Cantón de Nicoya. Otra de las variables analizadas es el precio que los colaboradores estipulan, este se encuentra en un rango de 2000 mil colones o más dependiendo de la labor realizada, lo cual se considera es un sueldo que se encuentra dentro de los salarios estipulados por el Ministerio de Trabajo.

Por otra parte, es importante mencionar que más del 95 % de la población de profesionales cuentan con una certificación que respalde su conocimiento en el área, esto es de suma importancia, ya que existen clientes que piden como requisito la experiencia para realizar alguna labor.

Por consiguiente, esta organización viene a dar solución a todas aquellas personas que poseen un empleo de manera ocasional y respaldar a todas aquellas personas que se están quedando fuera del mercado laboral porque no cuentan con las condiciones y la logística para realizar los trabajos demandados, además la ubicación de la empresa es determinante

5.2.2. Recomendaciones

Se recomienda para la empresa que el recurso humano y físico sea constante en los trabajos y que a su vez sean personas que tengan un trato humano, amable y empático con los clientes, esto es determinante, debido a la reputación que gira en torno a la empresa y

su constante proceso de reconocimiento, es más determinante una buena reputación dada por un buen servicio, más allá de que se haga el trabajo de manera correcta. Por lo tanto, es una capacidad constante de atender a los usuarios de la manera óptima, valorando la pasión y la entrega de cada operario en el momento de realizar una labor sustantiva para los clientes.

5.3. Conclusiones y recomendaciones del estudio de mercado

Hecho el Estudio de mercado se pudo demostrar que no existen factores o elementos que restrinjan el desarrollo del proyecto.

5.3.1. Conclusiones

Se evidenció que existe demanda suficiente, que no existe competencia directa de acuerdo con la modalidad que se propone porque la iniciativa que se formula presenta un aspecto diferenciador en cuanto a la modalidad del servicio.

Es determinante contar con el estudio de mercado, el cual tiene como objetivo determinar si en el cantón de Nicoya existe la capacidad del mercado, la demanda del producto ante un consumidor diferente y más exigente en la actualidad y la oferta, la cual debe ser lo suficientemente resiliente para crear una empresa intermediaria que agrupe profesionales en distintas áreas y así poder prestar los servicios de mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias.

Se concluye que, el 82,1 % de la población que habita en el distrito primero del cantón de Nicoya está dispuesta a solicitar los servicios que esta empresa intermediaria les ofrece, Además, el precio se encuentra dentro de los rangos que los profesionales de las diferentes áreas cobran para realizar el servicio. Es importante mencionar que un 71 % de la población

encuestada está dispuesto a pagar de 0 a 2000 colones por hora al profesional que realice el trabajo indicado, de igual manera el servicio de aseo y fontanería. En cuanto al servicio de electricidad y vigilancia, las personas están dispuestas a pagar entre 2000 a 4000 colones.

Por otra parte, las redes sociales y el uso de plataformas digitales son el medio más solicitado para realizar la publicidad de la empresa, también es importante mencionar que las personas prefieren que se les haga un descuento en el servicio solicitado

Por esa razón, se estructuró un modelo de negocios en el cual permite esa adaptabilidad a nivel de integración de profesionales con el fin de conocer lo que el cliente solicita, y que a su vez se vinculen aspectos tales como, una buena reputación, una estrategia basada en lo que el cliente requiere. Se considera oportuno el establecimiento de un sistema que proporcione entradas y salidas y que posibilite precios accesibles con calidad formidable, a su vez determinante realizar capacitaciones que proporcionen una innovación pertinente y que puedan fomentar una reputación clave en la zona de Nicoya y sus alrededores.

Se debe aludir a que la finalidad de lograr una excelencia en este modelo de negocios se transcribe especialmente en la experiencia del usuario para la facilidad de los procesos, la cual pretende enfocar la innovación en los negocios emergentes que se logran posicionar con un diseño de experiencia significativo, brindando una solución que resulte estratégica y determinante en la obtención de nuevas y mejores soluciones para la limpieza, aseo y vigilancia de edificios y residencias.

5.3.2. Recomendaciones

El comportamiento del consumidor ha cambiado drásticamente, los gustos y preferencias y a su vez la manera de adquirir los productos o servicios han vinculado a las empresas a voltear sus operaciones de manera automatizada, digital y resiliente, cuestión que ha impulsado a una hiper conectividad, causado por el confinamiento social y económico, la actual realidad define una mejora continua en la capacidad de establecer nuevas y mejores estrategias de negocios que posibiliten una captación del usuario para responder a una necesidad integral.

Por otro lado, el propósito de la marca y el propósito de la empresa no tienen que ser esfuerzos mutuamente excluyentes. De hecho, una empresa con un propósito determinado alinea su propósito de marca con un propósito empresarial más amplio. Sin embargo, en muchos casos, el “por qué” detrás de los productos y servicios de una organización se separa de otras facetas importantes, como el talento y la estrategia de asociación empresarial.

Cuando el propósito se maneja solo, su significado puede ser confuso o, en el peor de los casos, puede parecer poco sincero, pero cuando una empresa pone claramente su “por qué” en el centro de sus operaciones, el propósito puede ser amplificado y extendido tanto dentro como fuera de la empresa, a su vez es necesario mostrar el propósito organizativo o de marca a lo largo de la cadena de valor.

5.4. Conclusiones y recomendaciones del estudio financiero

Valorados los tres estudios anteriores (legal, técnico y de mercado) se logró cuantificar los costos y gastos necesarios para una operación eficiente y competitiva y no se identificó obstáculo alguno para la puesta en marcha del proyecto.

5.4.1. Conclusiones

Se aplicaron las distintas herramientas financieras con lo que se demostró con sus resultados, que este presentaría una rentabilidad positiva en todos sus indicadores, dando una seguridad razonable a todos los involucrados en su ejecución

Por otra parte, este estudio abarca desde los costos de los trámites legales de la empresa, hasta el tiempo de recuperación de la inversión, en este estudio se concluye que el proyecto es rentable financieramente, presentando un valor actual neto positivo y una tasa media de recuperación del 65 %, lo que permite que el proyecto pueda llevarse a cabo.

Por otra parte, el flujo de caja y los estados financieros proformas, se elaboraron con base en los resultados del estudio realizado anteriormente, donde los clientes indican el precio que están dispuestos a pagar por cada servicio, con base en esto, se proyectó los ingresos que la empresa va a tener por un periodo de 5 años.

En cuanto al costo de capital, esta empresa tiene un 14 %, lo cual es favorable para la empresa, así mismo, el flujo de caja proyectado determina que los egresos no superan a los ingresos, esto hace que la empresa presente rentabilidad.

Por otra parte, los estados financieros proforma, dan a conocer un panorama favorable para la empresa, y permite visualizar que la empresa va a operar de forma correcta. El

estado de situación muestra que los pasivos no superan a los activos, por lo que la empresa no estará en quiebra en ese periodo, el estado de resultados muestra que la empresa irá generando utilidades. Y el periodo de recuperación de la inversión es de tres años y un mes.

5.4.2. Recomendaciones

Se recomienda que en primera instancia la empresa realice los pagos de los trámites legales para que esta pueda operar sin inconvenientes con las autoridades competentes a esta actividad.

También se recomienda que la empresa tome en consideración los estados financieros proforma para que esta pueda obtener utilidades a lo largo de los años. Se recomienda que la empresa cumpla con los procesos establecidos en este estudio para que la inversión sea recuperada en el tiempo que se estima.

Se recomienda que los accionistas tomen en cuenta el costo de capital de la empresa y los estados financieros para que la organización genere utilidades a lo largo de los años.

Bibliografía

- Avendaño Arce, M. (2020). EL FINANCIERO. Tasa de desempleo sube a un histórico nivel del 20,1% por crisis del coronavirus:190.000 perdieron su trabajo.
- Amaya, J. (2010). Toma de decisiones gerenciales: Métodos cuantitativos para la administración. Bucaramanga.
- Arellano Díaz, H. (2017). La calidad del servicio como ventaja competitiva. Riobamba, Ecuador.
- Avendaño Arce, M. (2017). EF Explica: Cómo declarar y pagar el impuesto sobre la renta. El Financiero.
- Baby M., J., & Londoño J., J. G. (2008). Las P 's de Mercadeo. Algunas precisiones. AD-minister, págs. 149-161.
- Baca, G., & Cruz, M. (2014). Introducción a la Ingeniería Industrial. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. DE C.V.
- Banco Central de Costa Rica. (2021). Jornadas de Investigación Económica 2020. Obtenido de Banco Central de Costa Rica: <https://www.bccr.fi.cr/investigaciones-economicas/jornadas-de-investigaci%C3%B3n-econ%C3%B3mica-2020>
- Baca Urbina, G. (2010). Evaluación de proyectos. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE CV.
- Baca Urbina, G. (2013). Evaluación de proyectos. México: McGraw-Hill.

Baltodano Zúñiga, V. J., & Rojas Elizondo, O. (2017). Plan Estratégico de la Sede Regional Chorotega 2017-2021.

Barrantes, R. E. (2000). Investigación: Un Camino al Conocimiento. San José, Costa Rica: EUNED.

Bustamante, G. (2011). Aproximación al muestreo estadístico en investigaciones científicas. Revista de Actualización Clínica Médica. Recuperado de:

http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v10/v10_a06.pdf

Case, K., R., y Oster, S. (2012) Principios de Microeconomía. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación de México.

Castaño, R. (2019). Distribución en planta.

Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos. McGraw-Hill Interamericana.

Contreras Meneses, B. (2015). Funciones Gerenciales y Administrativas necesarias en una empresa para un óptimo desempeño en el mercado. Antioquia.

Controlpas: Portación, control de armas y seguridad privada. (2020). Obtenido de <https://www.controlpas.go.cr/Inicio/RequisitosPermisosPortacionArmasFuego>

Correa García, J. A., Ramírez Bedoya, L. J., & Castaño Ríos, C. E. (2010). La importancia de la planeación financiera en la elaboración de los planes de negocios y su impacto en el desarrollo empresarial. Antioquia.

De la Fuente García, D., & Pino Diez, R. (2001). Teorías de líneas de espera: modelos de colas. Gijón.

Del Cid, Méndez y Sandoval, F. (2011). Investigación. Fundamentos y metodología. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Education de México

Erossa Martín, V. E. (2004). Proyectos de inversión en ingeniería: Metodología. México: Limusa Noriega Editores.

Estudio International Journal of Morphology, 35 (1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Echavarría, R. B. (2016). Investigación: un camino al conocimiento: Un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto. San José: EUNED.

Fernández, E. A., & Ildelfonso, E. G. (2017). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. Madrid: ESIC Editorial.

Fernández Nogales, Á. (2004). Investigación y técnicas de mercado. Madrid: ESIC.

Fernández Rodríguez, N. (2010). Manual de proyectos. Coria Gráfica S.L.

Gallardo, E. (2011). Fundamentos de la Administración.

Gallo López, G., & Paredes Pérez, N. A. (2017). Manual de procedimientos de las obligaciones tributarias de la empresa Comexlan S.A. Guayaquil.

Gil Estallo, M., & Giner de la Fuente, F. (2007). Cómo crear y hacer funcionar una empresa: Conceptos e instrumentos. Madrid: ESIC EDITORIAL.

Gómez Barrantes, M. (2012). Elementos de Estadística Descriptiva. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia (EUNED).

Google. (2020). Google Earth. Obtenido de Google Earth:

<https://earth.google.com/web/search/Provincia+de+Guanacaste,+Nicoya/@10.14366715,->

[85.453355,136.58370536a,3829.79086652d,35y,94.8767399h,0t,0r/data=CigiJgokCbEr8SQu5jZAEYtHILqCxzLAGXGOI-ZkkmFAIfSeltcr50FA](https://earth.google.com/web/search/Provincia+de+Guanacaste,+Nicoya/@10.14366715,-85.453355,136.58370536a,3829.79086652d,35y,94.8767399h,0t,0r/data=CigiJgokCbEr8SQu5jZAEYtHILqCxzLAGXGOI-ZkkmFAIfSeltcr50FA)

Guerrero Bejarano, M. A. (8 de octubre de 2017). INNOVA. Obtenido de <file:///C:/Users/yamil/Downloads/Dialnet->

<https://www.laimportanciaDELasEmpresasDeServiciosEnElDesarroll-6369766.pdf>

Hoskisson, R. E., & Ireland, R. D. (2008). *Competing for Advantage*. Natorp Boulevard: Thomson Learning, Inc.

INEC. (noviembre de 2015). Encuesta Continua de Empleo, el Empleo Informal en Costa Rica. Obtenido de https://www.inec.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/reeceempleo_informal01.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Censo. (16 de Julio de 2020). Obtenido de <https://www.inec.cr/noticia/tasa-de-desempleo-se-situa-en-201>

KOTLER, P., & ARMSTRONG, G. (2000). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson.

Kotler, P., & Keller, K. (2011). *Marketing Management*. USA: Prentice Hall PTR.

Koontz, H., Weihrich, H. Y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. Mexico D.F., México: McGraw-Hill.

Laguado Giraldo, D. (diciembre de 2004). La responsabilidad de los administradores.

Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/825/82510806.pdf>

Lara López, R. (2002). La gestión de la calidad de los servicios. Redalyc.

Lara López, J. Refugio (2002). La gestión de la calidad en los servicios. Conciencia Tecnológica, (19),0. [fecha de Consulta 2 de abril de 2021]. ISSN: 1405-5597.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>

Lawrence J, G., & Zutter, C. (2012). Principios de Administración financiera. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Lawrence, J. (2003). Principios de Administración Financiera. México: Pearson Education.

Ledesma, M. d., & Rodríguez, C. V. (2007). Conceptos básicos de economía de la salud para el médico general. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 523-532.

López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación social Cuantitativa. Barcelona.

Maldonado, C. E. (2011). El Mundo de las Ciencias de la Complejidad: Una Investigación sobre Qué Son, Su Desarrollo y Sus Posibilidades. Bogotá D.C: Editorial Universidad del Rosario.

Marciniak, R. (2017). Propuesta metodológica para el diseño del proyecto de curso virtual: aplicación piloto. Apertura, págs. 74-95.

Martínez Navarro, G. (2017). Marketing y comunicación de moda. Madrid, ESIC. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Malhotra, N. K. (2004). Investigación de Mercados. México: PEARSON.

Maranto Rivera, M., & González Fernández, E. (2015). Fuentes de información. Hidalgo.

Meza Orozco, J. (2016). Evaluación financiera de proyectos. Bogotá: ECOE EDICIONES.

Ministerio de Hacienda. (2020). Obtenido de Ministerio de Hacienda: <https://www.hacienda.go.cr/contenido/15035-generalidades-del-impuesto-sobre-el-valor-agregado-iva#:~:text=El%20Impuesto%20sobre%20el%20Valor,%2C%20%25%20o%20%25> 25.

Ministerio de Hacienda. (abril de 2020). Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/contenido/13328-pagos-parciales-del-impuesto-sobre-las-utilidades>

Ministerio de Hacienda. (agosto de 2020). Ministerio de Hacienda Costa Rica. Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/contenido/13358-declaracion-de-inscripcion-modificacion-de-datos-desinscripcion-en-atv>

Ministerio de Hacienda. (agosto de 2020). Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/contenido/13358-declaracion-de-inscripcion-modificacion-de-datos-desinscripcion-en-atv>

Ministerio de Hacienda. (noviembre de 2019). Obtenido de Ministerio de Hacienda:
<https://www.hacienda.go.cr/contenido/14851-confeccion-presentacion-y-pago-del-impuesto-sobre-la-renta>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2018). Obtenido de <http://www.mtss.go.cr/temas-laborales/#:~:text=Contrato%20de%20Trabajo,-%C2%BFCu%C3%A1ndo%20existe%20un&text=Un%20contrato%20de%20trabajo%20existe,siempre%20ser%C3%A1%20una%20persona%20f%C3%ADsica>.

Mohammad, N., & Namakforoosh. (2005). Metodología de la investigación. México: Limusa.

Municipalidad de Nicoya. (2017). Historia del cantón. Nicoya.

Nolberto Sifuentes, V., & Ponce Aruneri, M. (2008). Estadística Inferencial Aplicada. Lima.

Origen y desarrollo de la administración. (2007). Redalyc.

Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a

Peñaloza Palomeque, M. (21 de enero de 2008). Redalyc.org. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942157009.pdf>

Peñaloza, M. (2005). El Mix de Marketing: Una herramienta para servir al cliente. Merida, Venezuela: Universidad de los Andes.

Pozo, R. C., & Málaga, J. T. (2021). 2021 DIGITAL TRENDS: SHAPING A NEW WORLD. Vector ITC.

Pérez-Carballo Veiga, J. F. (2013). Análisis de inversiones en la empresa. Madrid: ESIC EDITORIAL.

Piñuel Raigada, J. L. (2002). Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.

Project Management Institute (PMI). (2013). GUÍA DE LOS FUNDAMENTOS PARA LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS. Newtown Square, Pensilvania: Project Management Institute, Inc.

RAE, R. A. (30 de Mayo de 2015). Diccionario Usual. Obtenido de Análisis: <http://lema.rae.es/drae/srv/search?id=Bun7J0GYIDXX2BvsPpM3>

Rica, B. C. (2021). Programa Macroeconómico 2021-2022. Costa Rica.

Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la Investigación. Colonia Desarrollo Santa Fe: Mc Graw Hill.

Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. D. (2010). ECONOMÍA con aplicaciones a Latinoamérica. México, D.F.: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Stanton, W., & Etzel, B. (2007). Fundamentos de marketing. McGraw-Hill. Tamayo y Tamayo, M. (1997). *Metodología formal de la Investigación científica*. México, D.F.: Limusa.

Terry, G. R. (2007). ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN. *PERSPECTIVAS*.

Reynoso Castillo, C. (18 de junio de 2014). Las transformaciones del concepto de empresa. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rlds/n18/1870-4670-rlds-18-00133.pdf>

Rodríguez, S. (2010). Investigación de Mercados. México. Pearson Educación

Sampieri, R. H., & Mendoza, P. (2011). Los Métodos Mixtos creados por Chris. Abascal, E., & Grande, I. (2005). Análisis de encuestas. Madrid: ESIC.

Sapag Chain, N. (2007). Proyectos de Inversión, Formulación y Evaluación. México: Pearson Education.

Sapag Chain, N. (2011). Proyectos de inversión: Formulación y evaluación. Chile: PEARSON EDUCACIÓN.

Siles, L. (2013). Incorporación de Elementos de Gestión Del Riesgo de Desastres al Plan de Desarrollo Humano Local del Cantón de Nicoya 2010-2020. Nicoya, Guanacaste.

Sistema Costarricense de Información jurídica. (18 de enero de 2016). Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=81043&nValor3=103191&strTipM=TC

Solé Madrigal, R. (2011). Técnicas de evaluación de flujos de inversión: Mitos y realidades. Ciencias Económicas.

Soto Vásquez, M. (29 de marzo de 2011). Investigación y tipos de investigación. Obtenido de <https://es.slideshare.net/lili369/investigacin-y-tipos-de-investigacin>

Valbuena Álvarez, R. (2000). La evaluación del proyecto en la decisión del empresario. México: Facultad de Economía, UNAM.

W, M., P, T y Lavrakas. (1997). Encuestas: Guía para lectores. Coyoacán, México: Siglo Veintiuno Editores s.p de C.V.

ANEXOS

Anexo I Análisis de los Aspectos legales

Para garantizar el cumplimiento de la legislación a nivel de recurso humano y de garantías sociales, se debe tomar en consideración el entorno legal que fortalece estos sectores, por esa razón se llevó a cabo una investigación para determinar si el proyecto en cuestión es legalmente viable. Este estudio tiene como objetivo determinar los requerimientos legales para crear una empresa intermediaria que agrupe profesionales y técnicos en distintas áreas para prestar los servicios de mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias en el distrito primero de Nicoya.

Esta empresa prestadora de servicios funcionará de manera jurídica, debido a la factibilidad respecto al aporte de los socios, a su vez es determinante habilitarla bajo este régimen gracias a la facultad de establecer la contribución que los socios aportarán al capital con el fin de generar operaciones y de asegurar la capacidad de funcionamiento a nivel económico; además es determinante una junta directiva, con el objetivo de que cada uno de los socios cumplan con roles asignados directamente por los socios fundadores.

Por otra parte, para la constitución de la empresa se deben cumplir ciertos requisitos legales; como la patente comercial, permisos de funcionamiento emitidos por las diferentes instituciones competentes. Como primer paso, está la solicitud de la patente comercial, la cual es emitida por la Municipalidad de Nicoya, anteriormente para dar resolución a este tipo de trámite se tardaba aproximadamente 22 días, actualmente tarda 5 días máximo y tiene un costo de ₡40,500. (Blanco Fajardo, 2019).

El siguiente trámite por realizar es el permiso de funcionamiento emitido por el Ministerio de Salud, esta entidad clasifica las actividades en grupos, esta empresa se encuentra dentro del grupo C, que son aquellos establecimientos que, por las características de las

actividades que desarrollan, presentan un riesgo sanitario y ambiental bajo, por lo que la integridad de las personas y el ambiente eventualmente no se ven afectados. Al encontrarse en este grupo que es de bajo riesgo, los permisos se obtienen en el momento que se presentan los documentos y tiene un costo de \$ 30 (Carpio, 2020).

 **Municipalidad de Nicoya**
Zona Areal del Nuevo
Departamento de Desarrollo y Control Comercial 

FORMULARIO UNICO PARA SOLICITUDES DE:

LICENCIA COMERCIAL LICENCIA PARA EXPENDIO DE BEBIDAS CON CONTENIDO ALCOHOLICO
 TRASLADO DE LICENCIA COMERCIAL TRASPASO DE LICENCIA COMERCIAL

I. DATOS DEL SOLICITANTE PERSONA FISICA PERSONA JURIDICA

Nombre y apellidos del solicitante: _____ Cédula N°: _____
Nombre del representante legal: _____ Cédula N°: _____
Señalo como medio o lugar para recibir notificaciones: Teléfono: _____ Celular: _____ Fax: _____
Dirección exacta: _____
Correo electrónico: _____

II. DATOS DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL

Nombre comercial del negocio: _____ Fecha de inicio: _____
Nombre específico de la actividad a desarrollar: _____
Requiere Licencia de Expendio de Bebidas con Contenido Alcohólico: SI NO

III. DATOS DEL LOCAL COMERCIAL

En caso del solicitantes; cuya actividad NO está domiciliada en el Cantón de Nicoya, NO llenar estos datos.
Condiciones del inmueble o local: () Local propio. () Local alquilado. En caso de centros comerciales Local N° _____
Distrito: _____ Dirección exacta del local: _____
Fisca N°: _____ Plano catastrado N°: _____ Teléfono del local: _____

IV. DATOS DEL DUEÑO DEL LOCAL COMERCIAL

En caso del solicitantes; cuya actividad NO está domiciliada en el Cantón de Nicoya, NO llenar estos datos.
AUTORIZACIÓN DEL USO DEL LOCAL COMERCIAL
Nombre del propietario del local: _____ Cédula N°: _____
En mi calidad de propietario del inmueble citado, autorizo a: _____
para que tramite formalmente su actividad comercial en el Cantón de Nicoya, de conformidad con los lineamientos establecidos, en las leyes respectivas.

FIRMA DEL PROPIETARIO DEL INMUEBLE

V. TRASPASO DE PATENTE PERSONA FISICA PERSONA JURIDICA

USO EXCLUSIVO SOLO PARA TRASPASO DE LICENCIAS MUNICIPALES
Nombre y apellidos del cedente: _____ Cédula N°: _____
Nombre del representante legal: _____ Cédula N°: _____

FIRMA DEL CEDENTE DE LA PATENTE

DECLARACIÓN JURADA

Conocedor de las penas con que la Ley castiga el perjurio, declaro bajo fe de juramento que toda la información que se consigna en este documento es verdadera, por tratarse de una declaración jurada, (Artículo 318 del Código Penal). Por lo anterior, quito aperturas de las consecuencias legales y judiciales, con que la legislación castiga el delito de perjurio. Asimismo, exoneró de toda responsabilidad a las autoridades de la Municipalidad de Nicoya por el otorgamiento de esta Licencia con base en la presente declaración, y soy conocedor de que si la autoridad municipal llegase a corroborar alguna falsedad en la presente declaración, errores u omisiones en los documentos aportados, procederá conforme en Derecho corresponda.

FIRMA DEL SOLICITANTE

MUNICIPALIDAD DE NICOYA

REQUISITOS GENERALES

- 1- Formulario de solicitud de Licencia municipal debidamente llenado, el mismo debe de venir firmado por todos los involucrados. Así mismo aportar \$120,00 en Timbres Fiscales, \$200,00 en Timbres Municipales y \$50,00 en Timbres de Archivo. ESTE FORMULARIO TIENDRA CARACTER DE DECLARACION JURADA.
- 2- Fotocopia de la cedula de identidad de todos los involucrados y firmantes. En caso de sociedades también aportar personería jurídica vigente (original o copia certificada, con tres meses de antigüedad como máximo).
- 3- Adjuntar fotocopia del Permiso Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud para la actividad que se solicita. O en su defecto para solicitudes de licencia comerciales donde se procese, distribuya y expendan productos y sub-productos de origen animal para consumo humano o productos para uso animal, deberá aportar fotocopia del Certificado Veterinario de Operación extendido por SENASA. (Ley General del Servicio Nacional de Salud Animal Número 8468)
- 4- Documento extendido por el emisor de la Póliza de Riesgos del Trabajo. La cual deberá indicar: lugar de trabajo, actividad solicitada, vigencia y que la misma este a nombre del solicitante. (Ley N° 6727 de Riesgos del Trabajo, artículo 202).
- 5- Si el local donde se realizará la actividad comercial no es propio, presentar Contrato de Arrendamiento.
- 6- Constancia de inscripción ante la Dirección General de Tributación para la actividad solicitada.
- 7- Deberá contar con el Uso de Suelo correspondiente para la actividad que solicita debidamente aprobado por el Departamento de Planificación Urbana.
- 8- Autorización o licencia, o exoneración del uso del repertorio musical emitido por la Asociación de Compositores y Autores Musicales de Costa Rica (A.C.A.M.) (Ley No. 6953, Art. 52 y 132). (Para obtener este documento comuníquese al los teléfonos 2524-0695 o 2524-0699 también al correo electrónico: info@acam.cr)

REQUISITOS DE CONSTATAción. (Se trata de requisitos de cumplimiento obligatorio que se verificarán en la Plataforma de Servicios

- 1- Deberá estar al día con el pago de las obligaciones con la Caja Costarricense del Seguro Social, (CCSS), conforme al Art. 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS.
- 2- Deberá estar al día en el pago de sus obligaciones con el FODESAF, conforme a la Ley 8788, Art. 22.
- 3- Tanto el solicitante como el propietario del inmueble donde se desarrollará la actividad, deberán estar al día con el pago de los tributos Municipales, incluidos arreglos de pago y demás obligaciones formales (Ley 4756, Art. 16).

REQUISITOS ESPECIALES, según la Actividad a desarrollar, además de los requisitos anteriormente citados usted debe aportar :

- 1- **Parqueo Público:** En caso de Parqueo Público debe aportar autorización del diseño y aprobación de funcionamiento para estacionamientos (parqueos) públicos emitido por la Dirección de Ingeniería y Trazado del MOPT (Ley 7717, Art. 13).
- 2- **Lavado de vehículos:** En caso de lavado de vehículos debe presentar: Original y fotocopia de la concesión otorgada por el Departamento de Agua del Ministerio de Ambiente y Energía en caso de pozo propio u ojo de agua (Ley 278). Documento emitido por el Área Técnica del Instituto de Acueductos y Alcantarillados de Nicoya o ASADA que autorice el uso del agua (Ley 2786, Art. 2).
- 3- **Explotación de Tajos y Canteras:** Copia de concesión o autorización para la explotación de tajos y canteras emitida por la Dirección General de Geología y Minas del Ministerio del Ambiente y Energía, Ley No. 6797, Código de Minería.
- 4- **Barberías, peluquerías, salones de belleza y afines:** Aportar documento lícneo por la Entidad competente FEPROBEL. (Para obtener este documento comuníquese al teléfono 4035-6613 o 8575-3148, también al correo electrónico: federacion@byminintegral.com).
- 5- **Licencia de Expendio de Bebidas con Contenido Alcohólico:**
 A- Las personas físicas deberán ser mayores de edad, con plena capacidad cognoscitiva y volitiva. Las personas jurídicas deberán acreditar su existencia, vigencia, representación legal y la composición de su capital accionario.
 B- En caso de las licencias clase C, demostrar que el local cuenta con cocina debidamente equipada, además de mesas, vajilla y cubertería, y que el menú de comidas cuenta con al menos diez opciones alimentadas disponibles para el público, durante todo el horario de apertura del negocio.
- 6- **Centros educativos de enseñanza de I y II ciclo:** solicitar a la Dirección de Infraestructura y Equipamiento Educativo DICE-DID del Ministerio de Educación Pública, inspección sobre las instalaciones físicas del edificio para la educación. (Ley 6363, Arts. 1, 3 y 6, Reglamento No. 24017- MEP, Arts. 1 y 7)
- 7- **Guarderías Infantiles:** Solicitar certificado de habilitación del Ministerio de Salud, Ley 8017 Ley General de Centros de Atención Integral.
- 8- **Oficina de Seguridad privada:** Solicitar a la Dirección de Servicios de Seguridad Privada del Ministerio de Seguridad Pública, la licencia o autorización para la prestación de Servicios de Seguridad privada. (Ley N° 8295 y su Reglamento)

ACLARACIONES

Se advierte que conforme al artículo N° 79 del Código Municipal y el artículo N°1 y concordancia de la Ley N°7668 Tarifa de Impuestos Municipales del Cantón de Nicoya, todas las personas físicas y jurídicas que se dediquen al ejercicio de actividad lucrativa de cualquier tipo, en el cantón de Nicoya, estarán obligados a pagar un impuesto de patentes conforme a esta ley.

Se aclara que el haber iniciado el trámite de solicitud de licencia no autoriza el inicio de la actividad lucrativa.

Se le recuerda de la obligación de presentar la Declaración Jurada del Impuesto de Patentes cada año.

Si tiene alguna duda consulte al Plataformista a la hora de presentar este trámite.

No se aceptará este formulario de solicitud con letra ilegible, tachones, manchas, correcciones, o con espacios requeridos no completos.

Anexo II Análisis situacional del Estudio Técnico

El estudio técnico tiene como importancia vincular la información necesaria para unificar, establecer y priorizar la estrategia de mejora continua a partir de los recursos con los que cuenta la empresa, a su vez, proporciona herramientas que posibilitan la constitución de la empresa a nivel logístico con el objetivo de prestar los servicios y generar una capacidad en cuanto al proceso productivo de la empresa y realiza una determinación de los insumos que se necesitan para su funcionamiento.

En este caso, debido a que es una empresa de servicios, los insumos y su objetivo de realización están estrictamente ligados al personal humano, enfocado especialmente en la naturaleza de la empresa y su funcionamiento, los cuales son parte para generar la producción óptima con una utilización eficiente y eficaz de los recursos que se tienen disponibles para su realización, se debe tomar en consideración la información recopilada para tomar en cuenta los profesionales en esta área.

Este estudio establece la importancia de mantener los perfiles operativos para gestionar el funcionamiento de la empresa intermediaria de servicios, con la finalidad de mantener esa facultad de generar una integración estratégica para el cantón de Nicoya. Lo anterior posibilita la interacción entre el cliente y la empresa directamente mediante un modelo de negocios que pueda fomentar la posibilidad de que la empresa unifique a los clientes con los posibles candidatos para realizar el trabajo.

La información recopilada permitió cuantificar y unificar la capacidad de la utilización de los recursos físicos con el fin de crear la empresa intermediaria, buscando la facultad de agrupar profesionales y técnicos en distintas áreas, mostrando la finalidad y la eficiencia de

poder prestar los servicios de mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias en el distrito de Nicoya, Guanacaste, Costa Rica.

En primera instancia, es importante saber dónde debe localizarse la empresa, con el fin de conocer la accesibilidad que esta va a tener, tanto para los clientes como para los colaboradores de la empresa. A continuación, se muestra la tabla y la figura 1 con la cantidad de encuestados, y su respuesta si es de su preferencia que se ubique en Nicoya o no.

Tabla 1

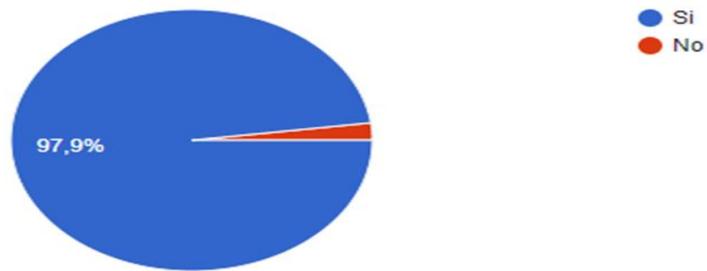
Nicoya, Guanacaste, Encuestas para los Profesionales: Frecuencia Absoluta y Relativa, respecto a la Localización de la Empresa Prestadora de Servicios

Indicadores	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Que se ubique en Nicoya	19	97,9%
Que no se ubique en Nicoya	1	2,1%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 1

Nicoya, Guanacaste: Encuestas para los profesionales: localización de la empresa prestadora de servicios



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021.

Una de las variables analizadas fue la ubicación, la cual permite determinar según la opinión de los entrevistados dónde se debe situar la empresa, según los datos obtenidos, el 97,9 % tanto las empresas, como los residentes que podrían demandar los diversos servicios consideran que la empresa prestadora de servicios inicie sus operaciones en el distrito primero de Nicoya, tal y como se muestra en la tabla 1.

Una vez determinada la ubicación de la empresa, es importante conocer a los residentes de la zona, por esa razón se les solicitó su género, con el rango de edad a la que pertenece, esto con el fin de conocer el público meta de esta empresa. Se muestra la tabla y figura 2 con la cantidad de encuestados y el rango de edad a la que pertenece.

Tabla 2

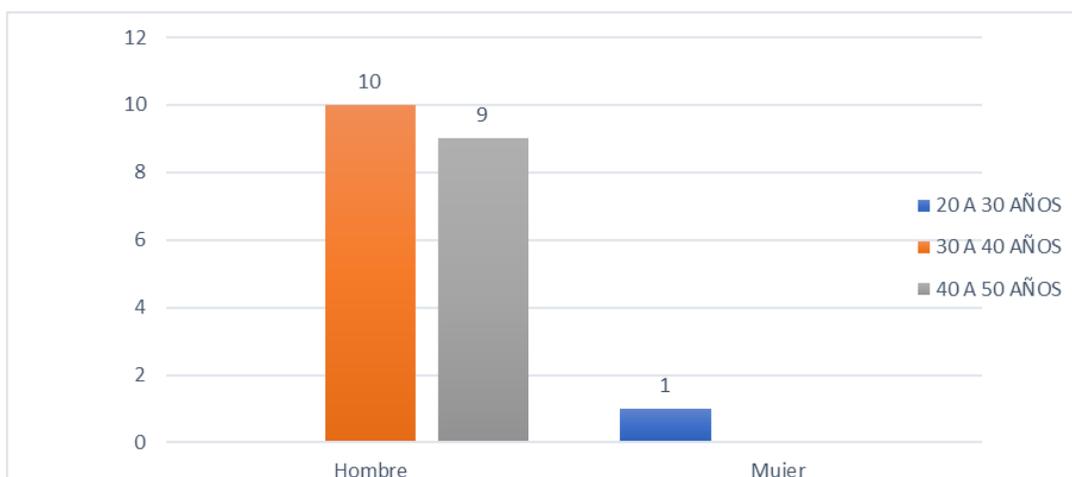
Nicoya, Guanacaste, Encuestas para los Profesionales: cantidad de encuestados por rango de edad

Indicadores	Mujer		Hombre	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
20 a 30 años	1	5%	0	0%
30 a 40 años	0	0%	10	50%
40 a 50 años	0	0%	9	45%
Total	1	5%	19	95%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 2

Nicoya, Guanacaste, Encuestas para los profesionales: Cantidad de Encuestados por Género y edad



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021.

En la figura número dos, se muestra el género de los encuestados por edad, y se puede observar que solo una mujer ha contestado la entrevista, esto quiere decir que se debe trabajar más en la inclusión del género femenino, y que existen aspectos por el cual las empresas prefieren contratar personas del género masculino, en este caso por el tipo de labores que se realizan, es razonable que prefieran contratar hombres.

Además de conocer el género y el rango de edad, se consultó su condición, si es asalariado o si sus ingresos son propios, sen la tabla y figura 3 se muestran los resultados.

Tabla 3

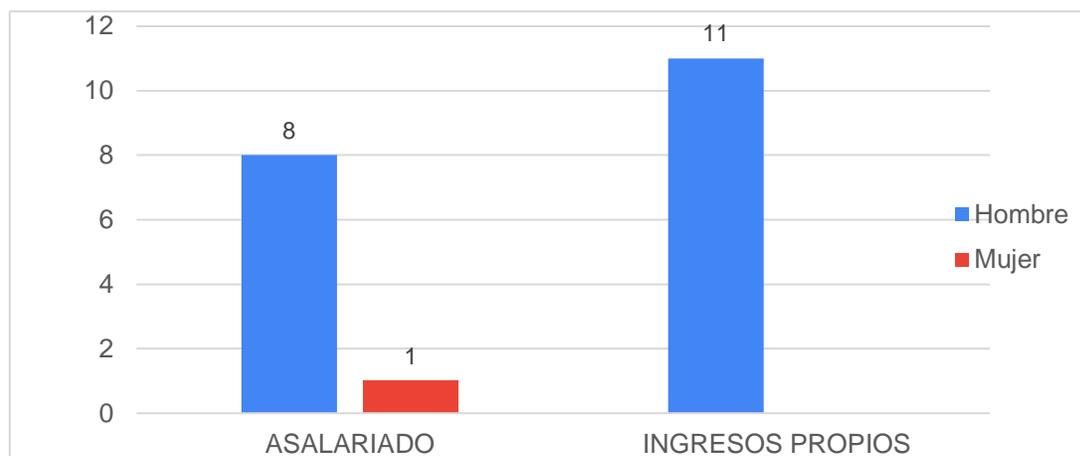
Nicoya, Guanacaste, Encuestas para los Profesionales: Condición laboral por género.

Indicadores	Mujer		Hombre		
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
	Asalariado	1	5%	8	40%
Ingresos propios		0	0	11	55%
Total	1	5%	8	11	95%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 3

Nicoya, Guanacaste, Encuestas para los Profesionales: Tipo de condición laboral por género



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021

En la figura 3 se muestra el porcentaje de las personas entrevistadas, mostrando si estas son asalariadas o bien poseen ingresos propios, de acuerdo con los datos arrojados muestran que la mayoría tienen ingresos propios, esto quiere decir que estas personas realizan trabajos ocasionales, no poseen un salario fijo, esto debido a que no le trabajan a ninguna empresa.

La idea principal de esta empresa prestadora de servicios, es ofrecerles a todos los trabajadores ocasionales una entidad que los respalde y sea la encargada de realizar la logística de las labores y contratos, esto con el fin de ayudarles a todos los colaboradores informales para que no queden fuera del mercado laboral, debido a las condiciones de hoy en día, por ejemplo emitir una factura electrónica por un servicio prestado, o bien realizar un contrato laboral por un tiempo determinado, es por ello que esta intermediaria de servicios será la que elabore toda la logística del contrato y el profesional se encarga de brindar el servicio.

La pandemia ha provocado cambios a nivel de empresas y negocios, fomentado un índice de desempleo característico en la zona, a su vez ha imposibilitado el fortalecimiento de nuevas capacidades; aunado a esto los encuestados afirman que las empresas no han buscado contratar formalmente una actividad para fijar el desempeño de sus funciones; sino que la presencia de trabajos ocasionales ha sido el enfoque que los encuestados han aprovechado.

Por consiguiente, las empresas y residencias en el momento que contratan a un profesional que realice un trabajo, una variable que consideran importante en el momento de contratar es la experiencia, sentirse seguros de que el trabajo se va a realizar de la mejor manera, ya que anteriormente ha realizado este tipo de labores, por esa razón se les preguntó a los profesionales en cuál área poseen experiencias y el tiempo que llevan realizando esta labor.

Tabla 4

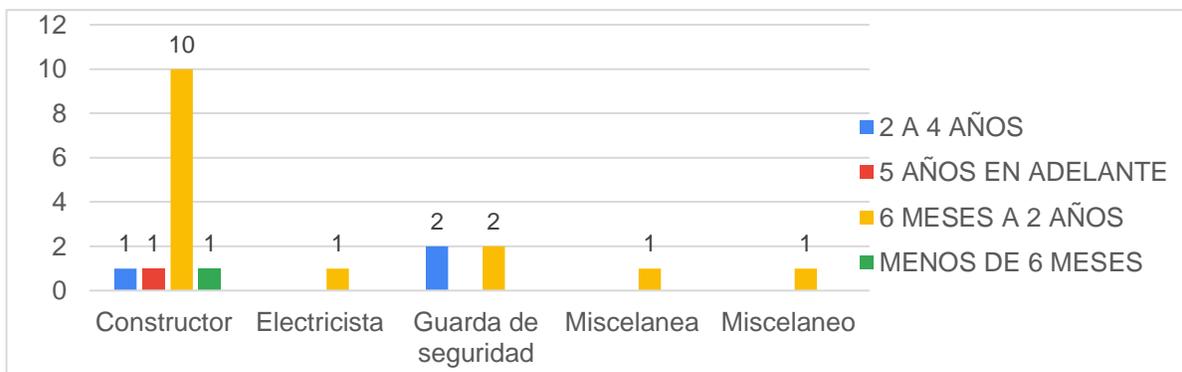
Nicoya, Guanacaste, Encuestas para los Profesionales: Ocupación y experiencia laboral en años

Indicadores	Menos de 6 meses		6 meses a 2 años		2 a 4 años		5 años en adelante	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Constructor	1	5 %	10	50 %	1	5 %	1	5 %
Electricistas	0	0 %	1	5 %	0	0 %	0	0 %
Guarda de seguridad	0	0 %	2	10 %	2	10 %	0	0 %
misceláneo	0	0 %	1	5 %	0	0 %	0	0 %
Miscelánea	0	0 %	1	5%	0	0 %	0	0 %
Total	1	5 %	15	75 %	3	15 %	1	5 %

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 4

Nicoya, Guanacaste, Encuestas para los Profesionales: Ocupación y experiencia laboral en años



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados,2021

La figura cuatro muestra la ocupación de los entrevistados y los años de laborar, los datos arrojaron que la mayoría son constructores y poseen de seis meses a dos años de experiencia, esta variable es de suma importancia, debido a que la mayoría de las empresas y residencias en el momento que contratan a un profesional que realice cualquier labor, debe tener conocimientos previos de lo que se va a realizar.

Aunado a lo anterior, se les consultó a los profesionales en qué áreas poseen conocimientos y si existe algún certificado, capacitación y experiencia que respalde la información brindada. A continuación, en la figura 5, 6, 7 y 8 muestra los resultados obtenidos en cuanto al conocimiento, capacitación y certificado y experiencia que poseen los profesionales.

Tabla 5

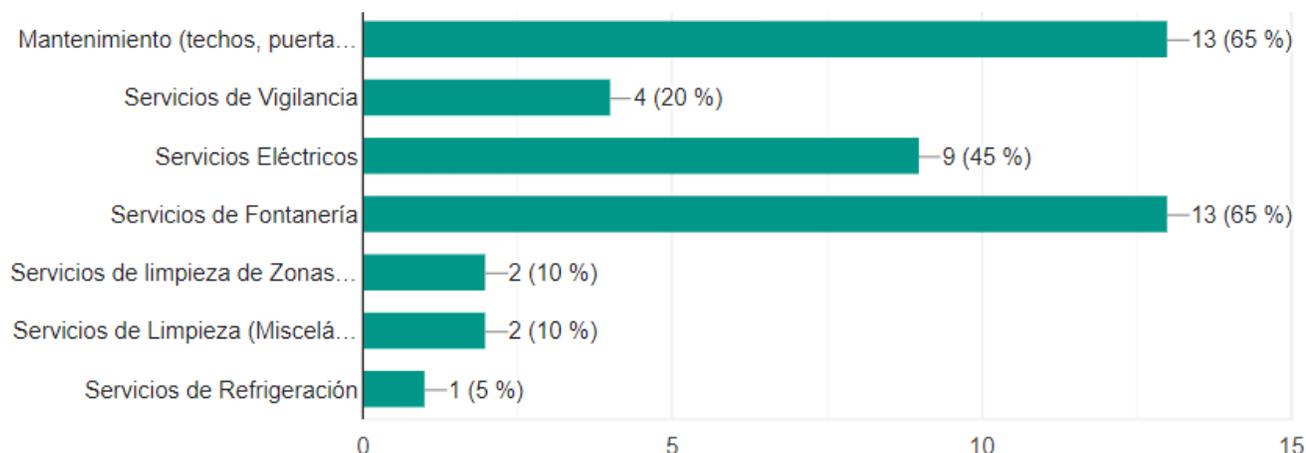
Nicoya, Guanacaste, Conocimiento profesional en las distintas áreas laborales.

Indicadores	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Conocimiento en mantenimiento	65 %	13
Conocimiento en vigilancia	20 %	4
Conocimiento en electricidad	45 %	9
Conocimiento en fontanería	65 %	12
Conocimiento en limpieza de zonas verdes	10 %	2
Conocimiento en aseo	10 %	2
Conocimiento en refrigeración	5 %	1
Total	220 %	43

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 5

Nicoya, Guanacaste, Encuestas para los Profesionales: Conocimiento profesional en las distintas áreas laborales



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021

La figura cinco muestra el conocimiento que poseen los entrevistados en las distintas áreas, los datos arrojan que el 65 % poseen conocimiento en mantenimiento y fontanería, seguido de los servicios eléctricos con un 45 %. Es importante mencionar, que de los entrevistados, la mayoría posee conocimientos en ambas especialidades, por ejemplo, la persona que conoce de mantenimiento generalmente conoce de fontanería, por ende, es de suma importancia recalcar que existe el recurso humano para llevar a cabo los trabajos en las diferentes disciplinas, esto se vincula con la posibilidad de trabajar continuamente en todas las áreas.

Tabla 6

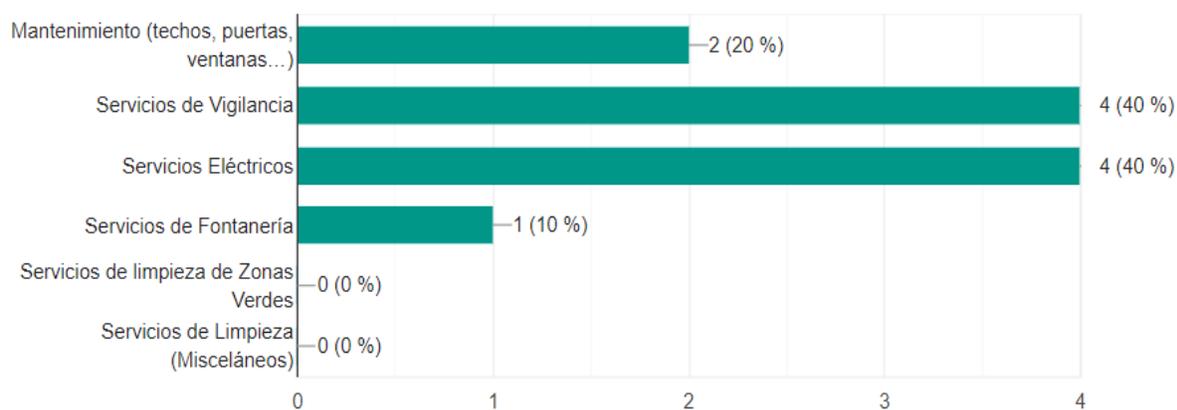
Capacitaciones obtenidas para desarrollar las labores en las diferentes áreas profesionales

Indicadores	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Capacitaciones en el área de mantenimiento	20 %	2
Capacitaciones en el área de vigilancia	40 %	4
Capacitaciones en el área de electricidad	40 %	4
Capacitaciones en el área de fontanería	10 %	1
Capacitaciones en el área de limpieza de zonas verdes	0 %	0
Capacitaciones en el área de aseo	0 %	0
Total	110 %	11

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 6

Nicoya, Guanacaste, Encuestas para los Profesionales: Capacitaciones obtenidas para desarrollar las labores en mantenimiento, aseo y vigilancia



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021.

La figura seis muestra las capacitaciones que los encuestados recibieron, dependiendo el área de servicio, la mayoría poseen formaciones en el área de vigilancia y electricidad, debido a que para desarrollar las demás labores no se requiere de ninguna capacitación, dado a que son tareas o labores fáciles de desarrollar y no demandan de ningún certificado para validar ese conocimiento.

Del total de los encuestados, se determinaron que existen algunas personas que muestran capacitaciones en el área de vigilancia y en el área de electricidad, a su vez, es importante tomar en consideración la certificación con el fin de llevar a cabo las actividades como lo son el mantenimiento, la fontanería, electricidad y vigilancia.

Tabla 7

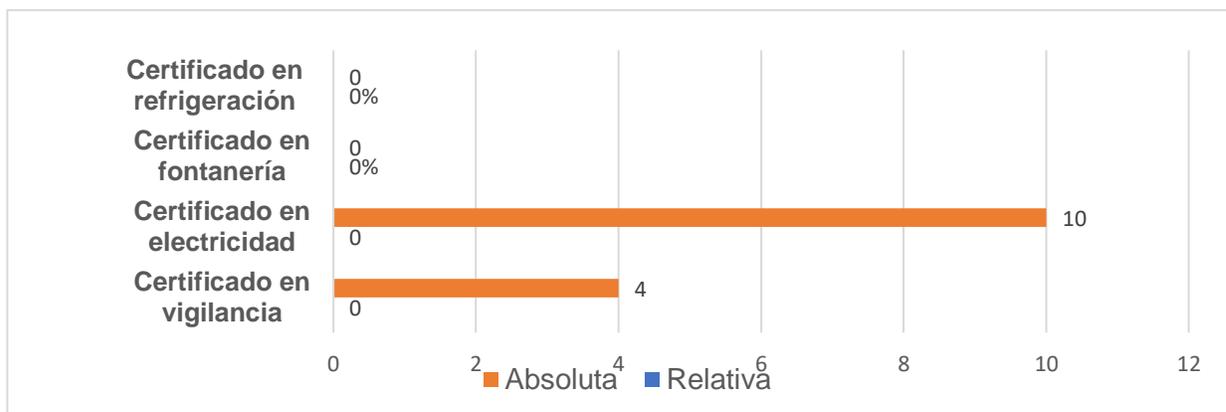
Nicoya, Guanacaste, Encuestas para los Profesionales: Certificado en las distintas áreas profesionales

Indicadores	Relativa	Absoluta
Certificado en vigilancia	28,6 %	4
Certificado en electricidad	71,4 %	10
Certificado en fontanería	0 %	0
Certificado en refrigeración	0 %	0
Total	100 %	14

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 7

Nicoya, Guanacaste, Encuestas para los Profesionales: Certificado en las diferentes especialidades



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021.

La figura siete muestra que la mayoría de la población entrevistada posee al menos un certificado en los servicios eléctricos, al igual que el certificado en el servicio de vigilancia, esto es de suma importancia, debido a que se cuenta con un documento que respalde los conocimientos adquiridos por los profesionales en las distintas áreas.

Tabla 8

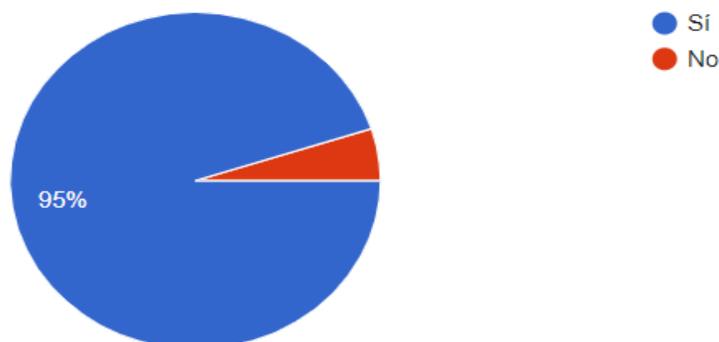
Experiencia laboral en las diferentes áreas profesionales

Indicadores	Relativa	Absoluta
Experiencia en el área de vigilancia	20 %	4
Experiencia en el área de electricidad	35 %	7
Experiencia en el área de Fontanería	40 %	8
Experiencia en el área de Refrigeración	10 %	2
Experiencia en el área de Mantenimiento	60 %	12
Experiencia en el área de Limpieza de zonas verdes	5 %	1
Experiencia en el área de aseo	10 %	2
Total	180 %	36

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 8

Nicoya, Guanacaste, Encuestas para los Profesionales Experiencia realizando labores en las diferentes áreas



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021

En la figura ocho, se puede visualizar que la mayoría de los entrevistados han realizado trabajos en mantenimiento, seguido de los servicios de fontanería; en el caso de las residencias, son las que pueden solicitar en su gran mayoría este tipo de servicios, dado que son trabajos más sencillos de llevar a cabo, además de que son de corto tiempo.

Después que se conoce el conocimiento, las capacitaciones y la experiencia de los profesionales, es importante conocer si están dispuestos a realizar una alianza estratégica con la empresa prestadora de servicios, a continuación, se muestra los resultados obtenidos.

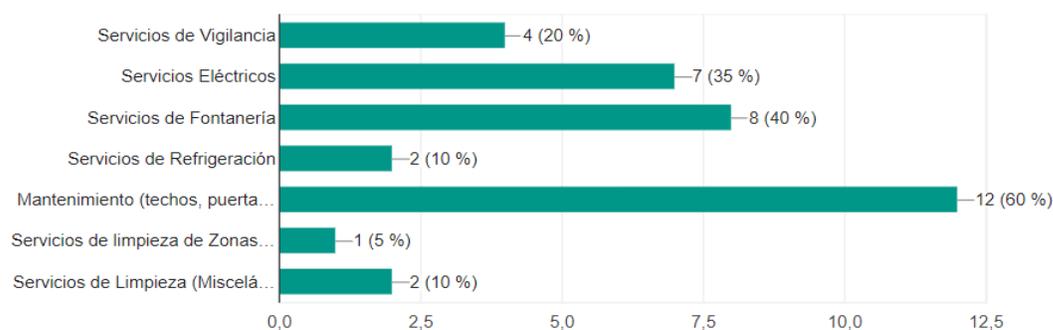
Tabla 9

Alianza estratégica con Instant Solutions

Indicadores	Relativa	Absoluta
Están dispuestos a realizar una alianza estratégica	95 %	19
No están dispuestos a realizar una alianza estratégica	5 %	1
Total	100%	20

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 9 Nicoya, Guanacaste, Encuestas para los Profesionales: Alianza estratégica con Instant Solutions



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021.

La figura nueve muestra la disposición de los entrevistados en realizar una alianza estratégica con esta empresa de servicio. En la figura tres se pudo visualizar que la mayoría de las personas encuestadas poseen ingresos propios, es decir, son colaboradores que trabajan de manera independiente, esto ayuda a que las personas estén dispuestas a realizar una alianza estratégica con la empresa, debido a que actualmente no trabajan para ninguna organización, esto hace que quieran ofrecer sus servicios por medio de la nueva empresa prestadora de servicios.

Al ser esta una empresa intermediaria, es importante conocer el porcentaje que estos profesionales van a compartir por cada labor realizada, se les consultó qué porcentaje estarían dispuestos a pagar si el 20 %, 40%, 60 % o el 80 %, a continuación, se muestra los resultados obtenidos.

Tabla 10

Personas dispuestas a compartir un porcentaje del trabajo realizado

Indicadores	Relativa	Absoluta
Dispuestos a compartir un porcentaje	80 %	18
No están dispuestos a compartir un porcentaje	20 %	2
Total	100 %	20

Fuente: Elaboración propia, 2021.

La tabla 10 muestra que un 40 % de los entrevistados están dispuestos a compartir el 20 % con la empresa por la labor realizada, cuestión que es determinante para realizar las alianzas estratégicas con los profesionales, esto gira en torno a una constante mejora con el propósito de realizar una excelente relación entre colaboradores y la empresa a fin de generar una mayor interacción y posibilitar mejores alternativas.

Al concluir la entrevista a los profesionales en las diferentes áreas, se determina que existe el recurso humano para llevar a cabo cada una de las labores por realizar en las distintas áreas de mantenimiento, aseo, vigilancia, fontanería y electricidad, además de que están dispuestos a realizar una alianza y dar un porcentaje a la empresa de servicios por el trabajo realizado.

Esta organización viene a dar solución a todas aquellas personas que poseen un empleo de manera ocasional y respaldar a todas aquellas personas que se están quedando fuera del mercado laboral porque no cuentan con las condiciones y la logística para realizar los

trabajos demandados, además la ubicación de la empresa es determinante, ya que los profesionales prefieren que se sitúe en la zona de Nicoya debido a que es un distrito que cuenta con la disponibilidad de todos los servicios públicos y se visualiza como una zona de fácil acceso.

Por lo tanto, se recomienda para la empresa que el recurso humano y físico sea constante en los trabajos y que a su vez sean personas que tengan un trato humano, amable y empático con los clientes, esto es determinante, debido a la reputación que gira en torno a la empresa y su constante proceso de reconocimiento, es más determinante una buena reputación dada por un buen servicio, más allá de que se haga el trabajo de manera correcta.

Anexo III Análisis del estudio de mercado

El siguiente estudio de mercado tiene como finalidad la recolección de la información para determinar ciertas variables que son de importancia para la investigación, como lo son las variables de precio, plaza, producto y promoción, así como la solicitud y demanda de los servicios que va a ofrecer esta empresa prestadora de servicios. A continuación, se muestra una serie de gráficos que permiten visualizar lo que la población del distrito primero de Nicoya respondió.

En primera instancia, se muestra la figura once, detalla la cantidad de encuestados y el rango de edad a la que pertenecen.

Tabla 11

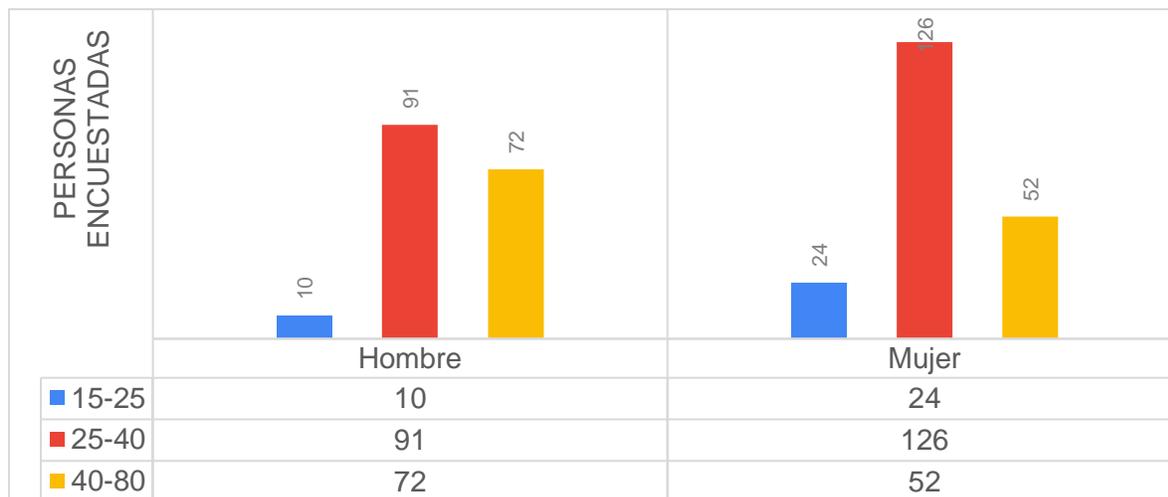
Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado, personas encuestadas por género y edad

Indicadores	Mujer		Hombre	
	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
15 a 25 años	11,8 %	24	5,7%	10
25 a 40 años	62,3 %	126	52,6%	91
40 a 80 años	25,7 %	52	41,6%	72
Total	100 %	202	100%	173

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 11

Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Personas encuestadas por género y edad



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021.

En primera instancia, se muestra la primera pregunta en cuanto a si el encuestado es hombre o mujer por el rango de edad, de acuerdo con la figura once, 202 son mujeres y 173 son hombres, la mayoría se encuentra en el rango de edad de 25 a 40 años.

Por otro lado, se les consultó a las personas encuestadas si conocen alguna empresa prestadora de servicios, es importante mencionar que en el distrito primero del cantón de Nicoya no existe una empresa igual a la que se propone, sin embargo, hay empresas similares que operan dentro de la zona. A continuación, se muestran los resultados obtenidos.

Tabla 12

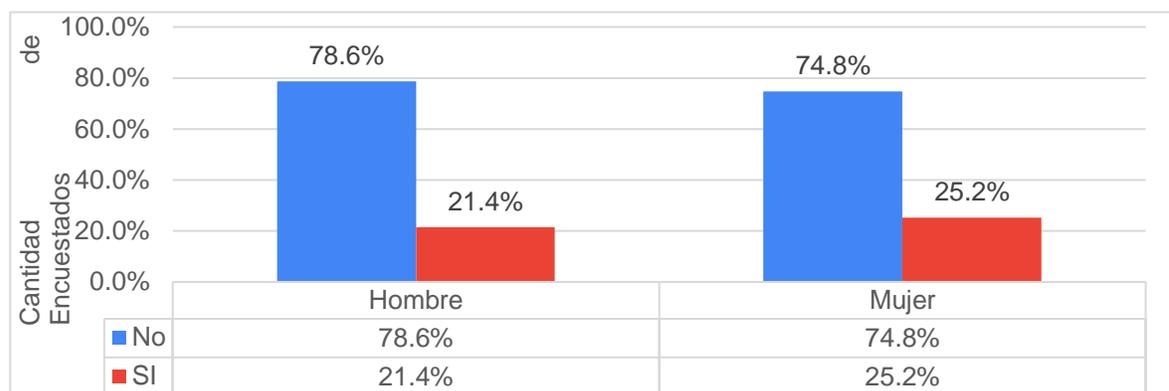
Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Conocimiento en la existencia de una empresa de servicios

Indicadores	Relativa	Absoluta
Sí conocen	82,1 %	308
No conocen	17,9 %	67
Total	100 %	375

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 12

Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Conocimiento en la existencia de una empresa de servicios



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021

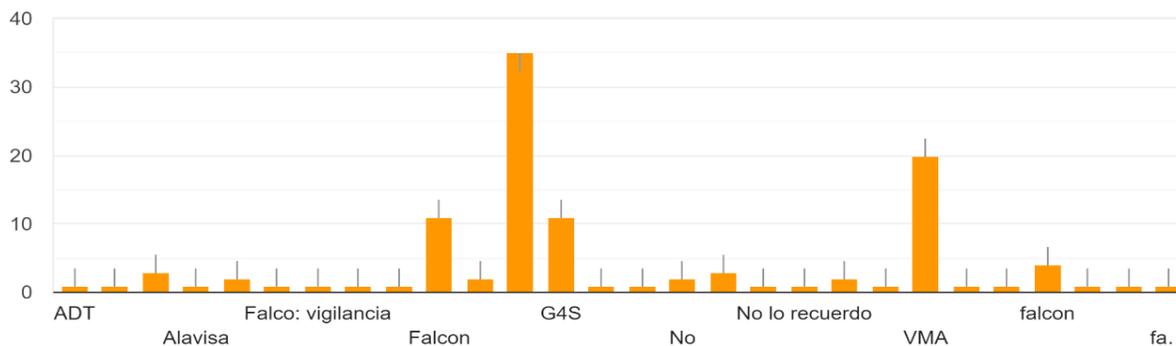
La figura doce muestra si los hombres y mujeres del distrito primero del cantón de Nicoya posee conocimiento de alguna empresa prestadora de servicios en el distrito, la mayoría no saben de la existencia de este tipo de empresa, lo cual es una oportunidad para introducirse en el mercado. Existen empresas que ofrecen sus servicios en algunas de las entidades públicas y privadas en Nicoya; sin embargo, la mayoría de los Nicoyanos las desconocen, dado que esas empresas no poseen sus sedes en Guanacaste.

Es importante mencionar que las empresas que se encuentran ofreciendo los servicios en las diferentes entidades, poseen una modalidad diferente a lo que esta empresa va a ofrecer, es decir, estas organizaciones que se encuentran operando hoy en día ofrecen sus servicios de manera permanente, mientras que la propuesta de esta nueva intermediara presta sus servicios de manera más ágil y rápida y realiza sus contratos por periodos más cortos de tiempo.

A continuación, se muestra la figura trece con los nombres de las empresas que conocen las personas Nicoyanas en el distrito.

Figura 13

Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Conocimiento en la existencia de una empresa de servicios de manera permanente



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021.

La figura 13 muestra el nombre de las empresas que las personas encuestadas conocen, se puede observar que la mayoría conoce a la empresa Falcón, que esta brinda servicios de vigilancia, al igual que la ADT, por otro lado, se menciona VMA, que esta empresa ofrece servicios de vigilancia y aseo, al igual que la empresa ALAVISA. Sin embargo, la única que tiene sede en el distrito primero de Nicoya es FALCÓN, las demás tiene sus sedes fuera de Guanacaste.

Es importante mencionar que las organizaciones mencionadas anteriormente no trabajan de la misma manera que la empresa de servicios que se está proponiendo, ya que esta intermediaria ofrecerá sus servicios de una manera más rápida y oportuna, además la contratación es diferente. Es decir que, esta empresa prestadora de servicios no posee competencia directa.

Tabla 14

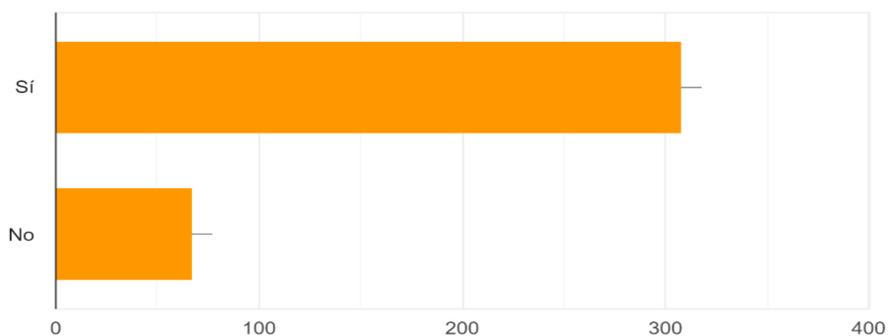
Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Personas que solicitarían el servicio

Indicadores	Relativa	Absoluta
Si solicitaran el servicio	82,1 %	308
No solicitarían el servicio	17,9 %	67
Total	100 %	375

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 14

Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Demanda del servicio



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021

En cuanto a la demanda del servicio, se les pregunto a las personas si ellos solicitarían los servicios de mantenimiento, aseo, vigilancia, electricidad y fontanería, la figura catorce muestras que el 82,1 % respondieron que sí solicitarían el servicio mientras que el 17,9 % de los encuestados afirmaron que no solicitarían el servicio, esto aclara que la mayoría de las personas optan por un servicio externo y posibilita la creación de este emprendimiento.

Aunado a lo anterior, se les preguntó cuál es el servicio que más solicitarían, con el fin de conocer el servicio más demandado, a continuación, se muestra los resultados obtenidos.

Tabla 15

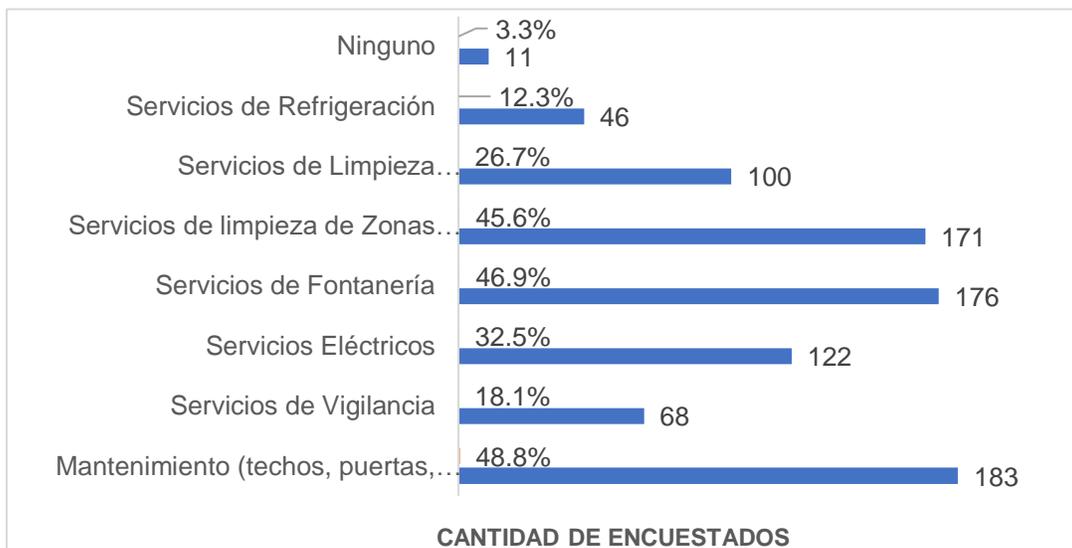
Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Servicio con más demanda

Indicadores	Relativa	Absoluta
Demanda del servicio de refrigeración	12,3 %	46
Demanda del servicio de Aseo	26,7 %	100
Demanda del servicio de Limpieza de zonas verdes	45,6 %	171
Demanda del servicio de fontanería	46,9 %	176
Demanda del servicio de electricidad	32,5 %	122
Demanda del servicio de Vigilancia	18,1 %	68
Demanda del servicio de Mantenimiento	48,8 %	183
Total	230,9 %	866

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 15

Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Servicio con más demanda



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021

En cuanto a la demanda del servicio, la figura 15 muestra que el 48,8 % de la población encuestada solicitaría el servicio de mantenimiento, un 46,9 % el servicio de fontanería, y un 45,6 % el servicio de limpieza en zonas verdes. En cuanto a los demás servicios, son menos solicitados, sin embargo, hay empresas públicas y privadas que requieren del servicio de aseo y vigilancia y se proyecta realizar alianzas estratégicas con estas.

Una vez que se determina la demanda, se procede con la oferta, con el fin de darle un valor agregado a la empresa de servicio para atraer a los posibles clientes. Se les preguntó cuál valor agregado les gustaría que se les ofreciera. La figura 16 muestra los resultados.

Tabla 16

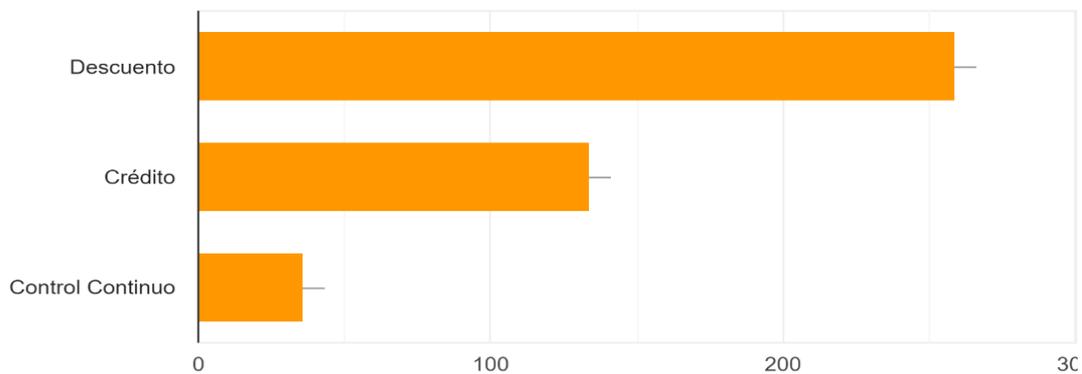
Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Oferta para los clientes de la empresa prestadora de servicios

Indicadores	Relativa	Absoluta
Descuento	82,2 %	259
Crédito	42,5 %	134
Control continuo	11,4 %	36
Total	137,9 %	429

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 16

Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Oferta para los clientes de la empresa prestadora de servicios



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021.

Para determinar la oferta, se les pregunto tanto a las empresas como a las personas residentes de Nicoya, qué valor agregado les gustaría que se les ofreciera, un 82,2 % respondió que descuento.

Por otra parte, es importante conocer el medio de preferencia de las personas para realizar la promoción de la empresa, por lo que se les preguntó a los encuestados qué medio les gustaría ver las promociones que la empresa va a ofrecer. La figura 17 muestra el medio de preferencia de las personas encuestadas.

Tabla 17

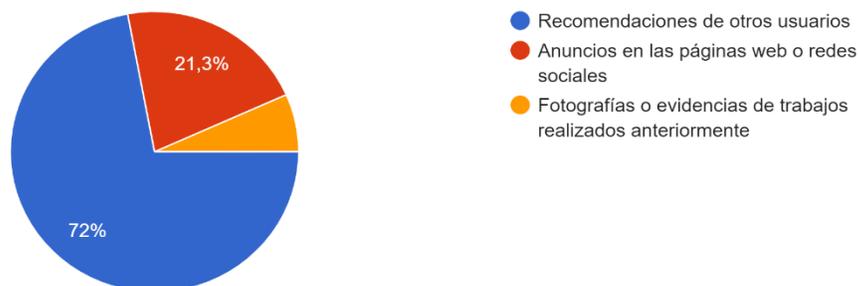
Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Medio para realizar la estrategia de promoción de la empresa

Indicadores	Relativa	Absoluta
Recomendaciones por otros usuarios	72 %	270
Anuncios en páginas web o redes sociales	21,3 %	80
Fotografía o evidencias de trabajos realizados anteriormente	6,7 %	25
Total	100 %	375

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 17

Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: medio para la realizar las promociones de la empresa



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021

La figura 17 muestra que la mejor opción para realizar publicidad es por medio de la recomendación de otros usuarios, generalmente se le llama publicidad de boca en boca, del total de los encuestados, el 72 % opina que la mejor alternativa para este tipo de negocio se concentra en la publicidad basada en una reputación activa sabiendo que es parte de una estrategia de *marketing onmicanal*, en la cual visualiza la presencia en redes sociales, así como *offline*.

Por otra parte, la publicidad de la empresa es una variable muy importante, ya que por medio de la propaganda la empresa se da a conocer, hoy en día existen muchas herramientas que se pueden utilizar para dar a conocer la empresa. En la figura 18 se muestran los resultados del medio de preferencia de las personas encuestadas.

Tabla 18

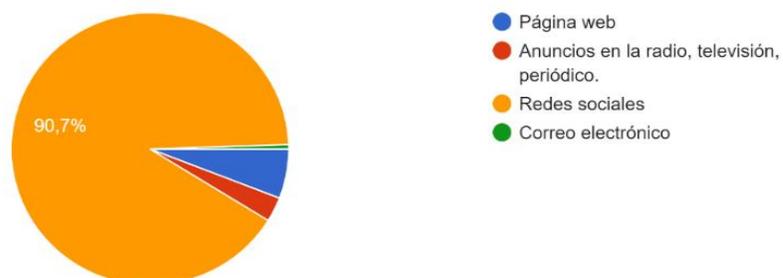
Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Medio para realizar la publicidad de la empresa

Indicadores	Relativa	Absoluta
Página Web	4,3 %	16
Anuncios en la radio, televisión, periódico	3 %	11
Redes sociales	90,7 %	340
Correo electrónico	2 %	8
Total	100 %	375

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 18

Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Medio para realizar la publicidad de la empresa



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021

En cuanto a la publicidad de la empresa, se les preguntó a las personas Nicoyanas, cuál medio consideran que es el mejor para encontrar información acerca de esta empresa de servicios, la figura 18 muestra que el 90,7 % considera que el mejor medio de publicidad son las redes sociales, hoy en día la mayoría de las personas poseen redes sociales, este es el medio indicado para dar a conocer información de la empresa, los servicios que brinda, los precios y la modalidad de contratación que ofrece.

Por otro lado, está la variable ubicación, esta determina el lugar estratégico que debe ubicarse la empresa, por lo que se les consultó a las personas dónde debería ubicarse la empresa, en la figura 19 se muestra los resultados obtenidos en las encuestas.

Tabla 19

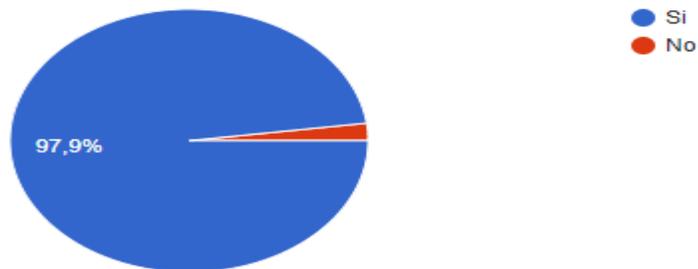
Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Ubicación de la empresa en el distrito primero de Nicoya

Indicadores	Relativa	Absoluta
Si en el distrito primero de Nicoya	í	373
No en el distrito primero de Nicoya	2,1 %	2
Total	100 %	375

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 19

Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Ubicación de la empresa



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021.

La variable ubicación, es muy importante, ya que esta determina donde se ubicará la empresa, según la figura 19, el 97,9 % de las personas encuestadas prefiere que la organización prestadora de servicios se ubique en Nicoya centro, por la cercanía, además esta brindaría empleo a los residentes de la zona.

Por otra parte, se analiza la factibilidad de la empresa, estableciendo los precios que estarían dispuestos a pagar por cada uno de los servicios que esta empresa intermediaria de servicios ofrece. En las siguientes figuras 20, 21, 22, 23 y 24 se muestran los resultados obtenidos de cuanto es el precio que estarían dispuestos a pagar las personas residentes y las empresas por cada uno de los diferentes servicios prestados.

Tabla 20

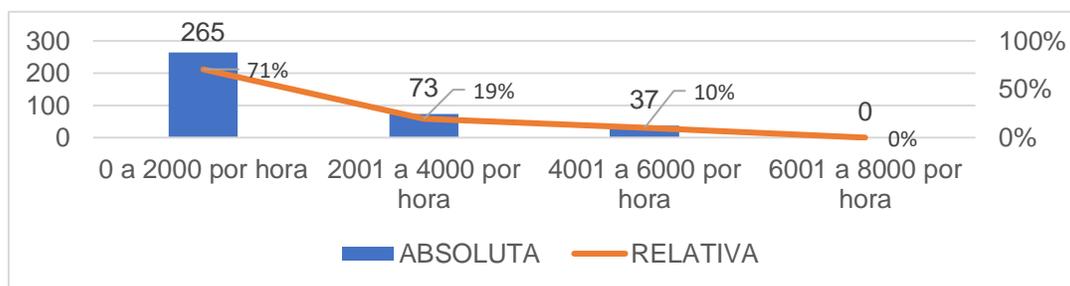
Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Precio que las personas están dispuestas a pagar por el servicio de mantenimiento

Indicadores	ABSOLUTA	RELATIVA
0 a 2000 por hora	265	71 %
2001 a 4000 por hora	73	19 %
4001 a 6000 por hora	37	10 %
6001 a 8000 por hora	0	0 %
total	375	100 %

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 20

Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Variable precio (Mantenimiento)



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021

En cuanto al análisis del estudio económico, para determinar la variable precio, se solicitó a las personas encuestadas que indicaran cuánto estarían dispuestos a pagar por la prestación del servicio en las diferentes áreas. Los datos arrojaron que para el servicio de mantenimiento las personas pagarían de 0 a 2000 mil por hora lo cual es un precio

accesible para las familias Nicoyanas, además el pago de la prestación de ese tipo de servicio al profesional se encuentra dentro de ese rango de acuerdo con los salarios estipulados por el Ministerio de Trabajo.

Es importante mencionar que este precio es solo un rango para determinar cuánto están dispuestos a pagar las familias y las empresas nicoyanas para la contratación de este servicio, pero generalmente se va a cobrar por hora, dependiendo la labor realizada.

Tabla 21

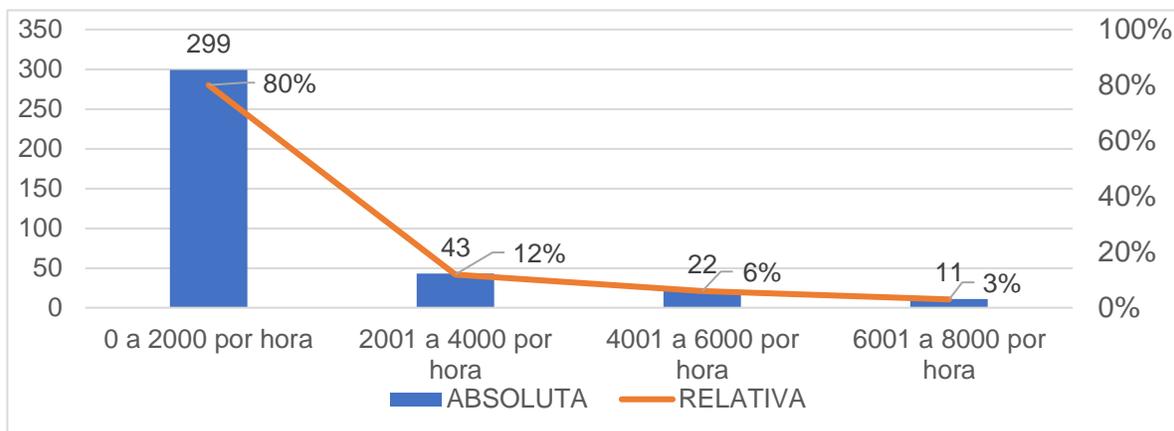
Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Precio que las personas están dispuestas a pagar por el servicio de aseo

Indicadores	ABSOLUTA	RELATIVA
0 a 2000 por hora	299	80 %
2001 a 4000 por hora	43	12 %
4001 a 6000 por hora	22	6 %
6001 a 8000 por hora	11	3 %
Total	375	100 %

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 21

Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Variable precio (aseo)



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021.

La figura 20 muestra que el 79,5 % de las personas está dispuesta a pagar entre 0 a 2000 por hora en el servicio de aseo, es importante recalcar que estos servicios se ofrecen de manera rápida, debido a que no se realizan contratos de manera permanente por la dinámica de la empresa. Si alguna persona residente o bien una empresa requieren de un colaborador que limpie sus hogares o empresas por uno o dos días o por semana, se le brinda y el servicio y se les cobra por las horas laboradas.

Tabla 22

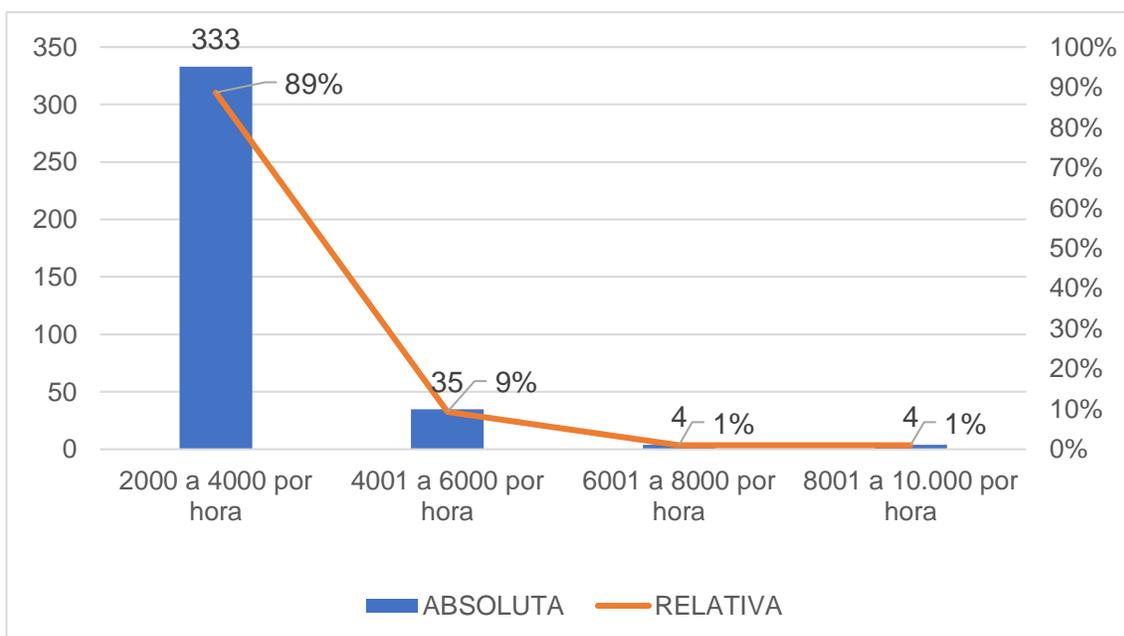
Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Precio que las personas están dispuestas a pagar por el servicio de vigilancia

Indicadores	ABSOLUTA	RELATIVA
2000 a 4000 por hora	333	89 %
4001 a 6000 por hora	35	9 %
6001 a 8000 por hora	4	1 %
8001 a 10.000 por hora	4	1 %
Total	375	100 %

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 22

Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Variable precio vigilancia



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021.

En cuanto al servicio de vigilancia, los Nicoyanos están dispuestos a pagar entre 2000 a 4000 mil por hora, cuando se habla del servicio de vigilancia, es importante mencionar que la dinámica de esta empresa de servicios es diferente en comparación con otras organizaciones de servicio como Falcón. Por ejemplo, una persona que quiere salir del país por meses y requiere de un guarda de seguridad responsable y de confianza, se realiza el contrato por el tiempo deseado, otro ejemplo es, una empresa requiere de un guarda solo por una noche, de igual forma se le brinda el servicio deseado.

Tabla 23

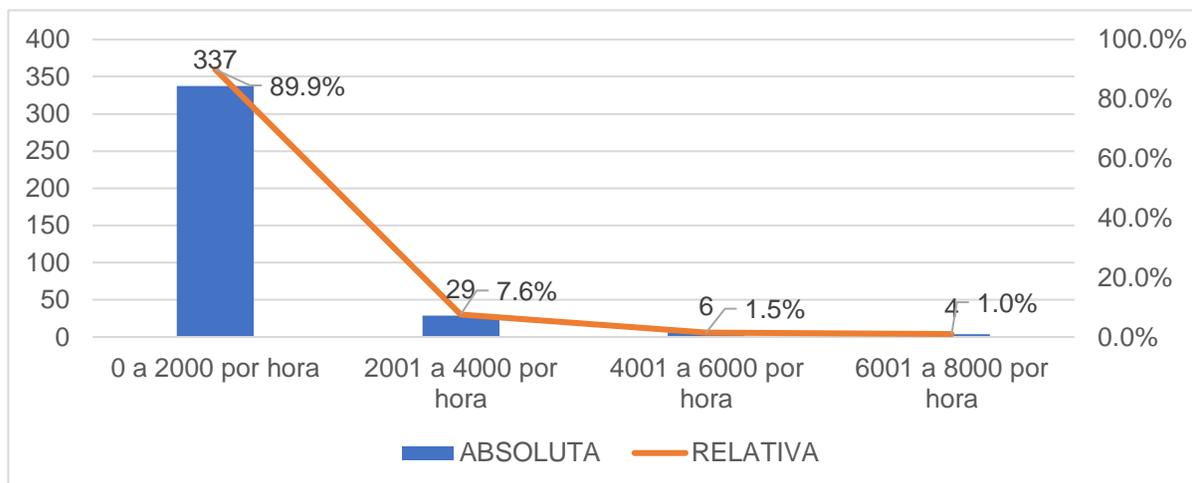
Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Precio que las personas están dispuestas a pagar por el servicio de electricidad

Indicadores	ABSOLUTA	RELATIVA
2000 a 4000 por hora	344	91.8 %
4001 a 6000 por hora	15	4.1 %
6001 a 8000 por hora	15	4.0 %
8001 a 10.000 por hora	0	0.1 %
Total	375	100 %

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 23

Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Variable precio (Electricidad)



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021

La empresa, además de ofrecer servicios de mantenimiento y vigilancia, también ofrecerá servicios de electricidad, en cuanto a este tipo de servicios las personas están dispuestas a pagar entre 2000 a 4000 mil por hora, es un precio accesible para los hogares de este sector además se encuentra dentro del rango de salario de este profesional, según lo estipulado por el Ministerio de Trabajo.

Tabla 24

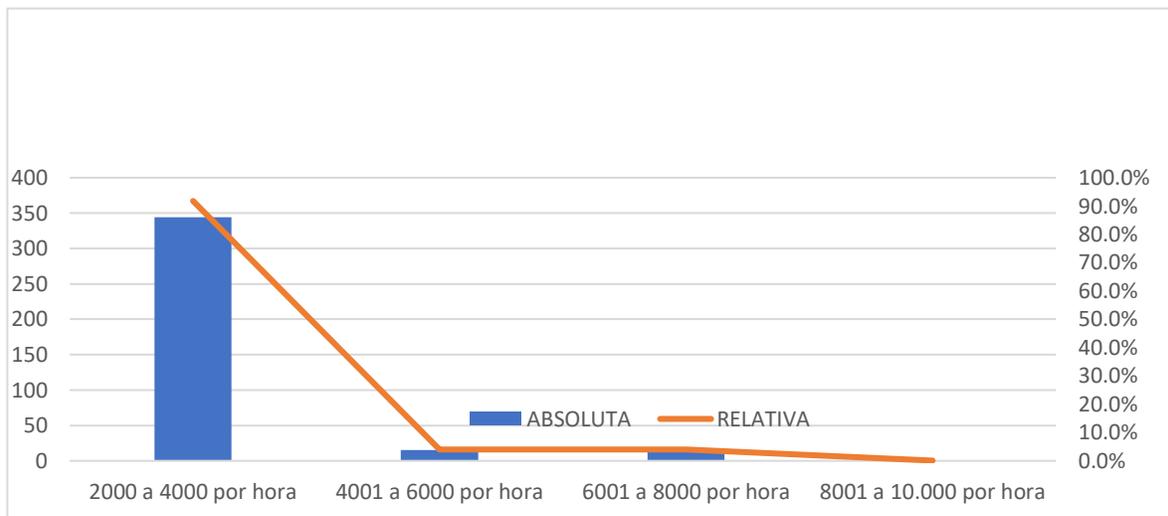
Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Precio que las personas están dispuestas a pagar por el servicio de fontanería

Indicadores	ABSOLUTA	RELATIVA
0 a 2000 por hora	337	89.9 %
2001 a 4000 por hora	29	7.6 %
4001 a 6000 por hora	6	1.5 %
6001 a 8000 por hora	4	1.0 %
Total	375	100 %

Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 24

Nicoya, Guanacaste, Encuestas de Mercado: Variable precio (Servicio de fontanería)



Fuente: Elaboración propia con base en los encuestados, 2021

En cuanto al servicio de fontanería, que es uno de los servicios que las personas, más solicitarían, están dispuestos a pagar entre 0 a 2000 mil, ya que son trabajos un poco sencillos que generalmente se solicitan en los hogares. Al establecerse un rango de 0 a 2000 mil, es importante mencionar que dentro de ese rango se encuentra el salario o el pago por realizar este tipo de servicio.

El estudio de mercado tiene como objetivo determinar si en el cantón de Nicoya existe el mercado, la demanda y oferta para crear una empresa intermediaria que agrupe profesionales en distintas áreas y así poder prestar los servicios de mantenimiento, aseo, vigilancia de edificios y residencias.

Se concluye que, las personas que habitan en el distrito primero del cantón de Nicoya están dispuestos a solicitar los servicios que esta empresa intermediaria les ofrece, además, el precio se encuentra dentro de los rangos que los profesionales de las diferentes áreas cobran para realizar el servicio.

Por otra parte, las redes sociales es el medio más solicitado para realizar la publicidad de la empresa, también es importante mencionar que las personas prefieren que se les haga un descuento en el servicio solicitado.

Por esa razón, se recomienda analizar un poco más a profundidad el mercado en la cual gira en torno al estudio, se debe estructurar un modelo de negocios en la cual permita esa adaptabilidad a nivel de integración de profesionales, es determinante conocer lo que el cliente solicita, pero a su vez es necesario vincular aspectos tales como, una buena reputación, una estrategia basada en lo que el cliente requiere, el establecimiento de un sistema que proporcione entradas y salidas y que posibilite precios accesibles con calidad formidable, a su vez es determinante realizar capacitaciones que proporcionen una innovación pertinente y que puedan fomentar una reputación clave en la zona de Nicoya y sus alrededores.