

Universidad Nacional de Costa Rica
Sede Regional Chorotega
Campus Liberia

Viabilidad financiera para la expansión de la microempresa Mouse Lamp Technologies, enfocada a las soluciones informáticas en la comunidad de Playas del Coco, Guanacaste

Proyecto Final de Graduación, para optar por el grado de licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Gestión Financiera

Integrantes:

Josué Ángel Canales Castañeda

María Natalia Cerdas Sandoval

Jomar Santiago Narváez Villarreal

Katherine Andrea Quintanilla Muñoz

Liberia, Guanacaste

Agosto, 2020

Dedicatoria

Dedico este proyecto a Dios y a la Virgen María, por darme sabiduría, salud y fuerza en el desarrollo de esta investigación. Le agradezco a mi madre, quien me motivó a seguir adelante con mis estudios y al apoyo incondicional de mi padre, sin ellos, no hubiera logrado cumplir mi meta. A toda mi familia, por darme siempre su apoyo y amor incondicional.

Josué

A Dios, por ser mi guía, por darme la sabiduría y la fuerza a lo largo de este proceso.

A mi familia, por su apoyo y su amor incondicional, especialmente, a mi mamá, una mujer valiente, quien se ha esforzado tanto para sacarnos adelante, a mí y a mis hermanos, por haberme permitido formarme, sobre todo, por impulsarme a ser mejor cada día, y a mis hermanos, por ser mi motivación, espero ser su inspiración, algún día.

Natalia

A Dios, primero que todo, porque ha estado conmigo a cada paso que doy, dándome la fortaleza y sabiduría para continuar. También, a mis padres quienes han sido un apoyo incondicional, siempre animando y acompañándome en cada etapa de mi vida, ya que me han enseñado todo lo que soy como persona, los principios y valores de la perseverancia y el empeño, todo de una manera desinteresada.

Santiago

A Dios, por su infinito amor, por darme la sabiduría e inteligencia en toda mi carrera, por permitirme alcanzar esta meta. Dedico este triunfo a mi abuelita Migdalia, quien, junto con mi madre, están muy felices. Ellas son mi inspiración para seguir adelante. En especial, a mi esposo Joel, por su apoyo incondicional en todas las áreas de mi vida.

Katherine

Agradecimientos

Agradecemos a cada académico que contribuyó con nuestra formación, tanto personal como profesional.

A nuestros compañeros y amigos, quienes de una u otra manera, nos brindaron su apoyo durante todo el proceso y nos hicieron crecer como persona.

A la Universidad Nacional, Sede Regional Chorotega, Campus Liberia, que nos ha dado tanto, y con su filosofía humanística ha dejado una huella irremplazable, haciendo de nosotros profesionales íntegros.

Agradecemos especialmente a la MBA. Marcela Mora Peralta por el tiempo y dedicación para guiarnos con sus conocimientos en el desarrollo de este proyecto. De igual manera, agradecemos al Dr. Fernando Gutiérrez Coto por acogernos como grupo e impulsarnos a culminar esta etapa; a nuestros lectores M.Sc. Carlos Vega Alvarado y M.Sc. Guisselle Alvarado Martínez, por el acompañamiento brindado durante este proceso.

A todas las personas que tomaron parte de su tiempo para ofrecernos información valiosa, que nos permitiera concluir con nuestro trabajo de investigación.

INTEGRANTES TRIBUNAL EXAMINADOR

M.Sc. Dorian Chavarría López

Vicedecana Sede Regional Chorotega

M.Ed. Wagner Castro Castillo

Director Académico, Campus Liberia

Dr. Fernando Gutiérrez Coto

Tutor del Proyecto

M.Sc. Carlos Vega Alvarado

Lector

MBA. Guiselle Alvarado Martínez

Lectora

Certificación de Revisión Filológica

Carné colegiado profesional:
Celular y WhatsApp:
Número de cédula: 5-0160-0461
Facebook y Twitter:
Correo electrónico:

COLYPRO: 15 681
88 31 71 46
Apdo. 307 (5000)
Miguel.Fajardo y @Mifajak
minalusa-dra56@hotmail.com

Liberia, 9 de agosto del 2020

Universidad Nacional
Administración de Empresas con énfasis en Gestión Financiera
Sede Regional Chorotega, Campus Liberia

Distinguidos académicos:

Doy fe de haber leído y revisado el Proyecto Final de Graduación, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas con Énfasis en Gestión Financiera, intitulado:

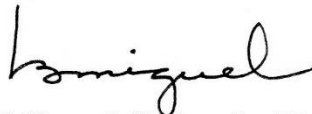
“Viabilidad financiera para la expansión de la microempresa Mouse Lamp Technologies, enfocada a las soluciones informáticas en la comunidad de Playas del Coco, Guanacaste”.

Los sustentantes son: **Josué Ángel Canales Castañeda**
María Natalia Cerdas Sandoval
Jomar Santiago Narváez Villarreal
Katherine Andrea Quintanilla Muñoz

Tutor del Proyecto Final de Graduación: Dr. Fernando Gutiérrez Coto.

El Trabajo Final de Graduación incorpora las recomendaciones de las competencias: lingüística, estructural, morfológica, orto-tipográfica, sintáctica, semántica y estilística, según las normas gramaticales y ortográficas de la RAE (2010), las cuales se derivan de una minuciosa corrección filológica, por lo tanto, se encuentra disponible para su defensa académica.

Agradezco a la **Universidad Nacional, Sede Regional Chorotega, Campus Liberia**, la inestimable oportunidad de ser partícipe en la revisión de estilo de tan valioso insumo académico que, sin duda, fortalecerá el invaluable acervo investigativo de tan prestigiosa Institución Superior.



Lic. Miguel Fajardo Korea

Premio Nacional de Educación **Mauro Fernández-2008**;

Premio Universidad Nacional **Omar Dengo**, 2009; Premio **La Gran Nicoya**, 2017.

(Español, Lingüística y Literatura. Académico Emérito, UNA. Autor. Premio Nacional de Promoción y Difusión Cultural, 2001).

Resumen Ejecutivo

Tipo de Modalidad

Trabajo Final de Graduación (TFG) para el Grado de Licenciatura de la Escuela de Administración de Empresas.

Tema

Viabilidad para la expansión de la microempresa Mouse Lamp Technologies, enfocada a las soluciones informáticas en la comunidad de Playas del Coco, Guanacaste.

Problemática

No todas las empresas, y eso puede ser particularmente cierto para las micro, pequeñas y medianas empresas, pueden contar con un área especializada en la gestión y desarrollo de las TIC'S, debido a que esto podría resultar muy oneroso, ya que eso implica realizar inversiones en equipo, además de aumentar nóminas salariales.

Objetivo General

Determinar la viabilidad para la expansión de la microempresa Mouse Lamp Technologies, dedicada a la comercialización de los servicios de desarrollo de software y soporte técnico en la zona de Playas del Coco, Guanacaste.

Objetivos específicos

1. Realizar un estudio de mercado, que permita la identificación de un mercado potencial para la comercialización de servicios informáticos ofrecidos por Mouse Lamp Technologies, en la localidad de Playas del Coco, Guanacaste.
2. Desarrollar un estudio técnico para identificar los costos y el valor de la inversión requerida para la expansión de la microempresa Mouse Lamp Technologies.

3. Delegar funciones mediante un modelo organizacional, que logre el cumplimiento de los objetivos del proyecto.
4. Identificar las normativas legales y ambientales vigentes, necesarias para llevar a cabo la expansión de la microempresa.
5. Elaborar un estudio financiero, con el fin de determinar la viabilidad y la rentabilidad del proyecto, en la comunidad de Playas del Coco, por medio de los indicadores financieros.

Nombre e Información de contacto de los sustentantes

Nombre	Teléfono	Correo Electrónico
Josué Ángel Canales Castañeda	83328766	josueangelcc@outlook.com
Natalia Cerdas Sandoval	63826820	natalia-1304@hotmail.com
Jomar Santiago Narvárez Villarreal	89269187	santiago-sv@outlook.com
Katherine Quintanilla Muñoz	83743189	katherine.qm94@hotmail.com

Nombre, Información y firma de responsable académico

Nombre	Correo electrónico	Firma
Fernando Gutiérrez Coto	fernando.gutierrez.coto@una.cr	

Tabla de Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Resumen Ejecutivo.....	vi
Índice de Siglas y Abreviaturas.....	xiv
Siglas:.....	xiv
Abreviaturas:	xv
Introducción	xvi
Capítulo I.....	1
Caracterización del Problema.....	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Interrogante de la Investigación	4
1.3 Justificación de la Investigación	4
1.4 Delimitación temporal, espacial e institucional	5
1.5 Marco Contextual.....	6
1.5.1 Actividades de la región y generalidades de la empresa.....	6
1.5.2 Localización	10
1.6 Objetivos de la Investigación	12
1.6.1 Objetivo general	12
1.6.2 Objetivos específicos.....	12
Capítulo II	13
Marco Metodológico.....	13
2.1. Cuadro de Operacionalización	13
(Conceptualización, operacionalización instrumentalización de las variables).....	13
2.2 Estrategia de Investigación aplicada	20
2.2.1 Tipo de investigación	20
2.2.2 Enfoque de la Investigación	22
2.3 Fuentes de información	24
Fuentes primarias	24
Fuentes secundarias.....	25
2.4 Población y muestra	25
Población.....	25
Muestra.....	26

2.5 Recopilación de la información.....	27
Entrevista.....	28
Cuestionario	29
Revisión bibliográfica	29
2.7 Alcances y Limitaciones	31
Alcances	31
Limitaciones.....	31
Capítulo III.....	32
Fundamentación Teórica.....	32
3.1 Antecedentes	32
3.2 Marco Teórico	34
3.2.1 Estudio de mercado.....	34
3.2.2 Estudio técnico.....	35
3.2.3 Estudio organizacional	36
3.2.4 Estudio legal.....	36
3.2.5 Estudio ambiental.....	37
3.2.6 Estudio financiero	38
3.3 Marco Conceptual	38
3.3.1 Variables sobre la temática	38
3.3.2 Variables Estudio de Mercado	42
3.3.3 Variables Estudio técnico.....	46
3.3.4 Variables del Estudio Organizacional.....	47
3.3.5 Variables del Estudio legal.....	49
3.3.6 Variables del Estudio Ambiental.....	50
3.3.7 Variables del Estudio Financiero	50
Capítulo IV.....	57
Presentación y análisis de resultados	57
4.1 Estudio de Mercado.....	57
4.1.1 Análisis del Mercado.....	57
4.1.2 Análisis de la oferta.....	58
4.1.3 Análisis de la demanda de mercado	58
4.1.4. Análisis de la competencia.....	65
4.1.4.1. Fuerzas competitivas de Michael Porter	67

4.1.4.1.1 Poder de negociación de los Compradores o Clientes	67
4.1.4.1.2 Poder de negociación de los Proveedores o Vendedores	67
4.1.4.1.3. Amenaza de nuevos competidores entrantes.....	68
4.1.5.1.4. Amenaza de productos o servicios sustitutos.....	68
4.1.5.1.5. Rivalidad entre competidores.....	69
4.1.6 Análisis FODA / MECA	69
4.1.6.1 F.O.D.A.	69
4.1.6.2 M.E.C.A.	70
4.1.7 Estrategia de mercadeo (4PS)	71
4.1.7.1 Producto	71
4.1.7.2 Precio.....	71
4.1.7.3 Plaza	72
4.1.7.4 Promoción	72
4.1.8 Estrategia de comercialización.....	73
4.1.8.1 Estrategias de comercialización	73
4.1.8.2 Estrategias de posicionamiento	74
4.1.8.3 Proveedores	75
4.2. Estudio Técnico.....	76
4.2.1 Localización	76
4.2.2 Función de Operación	79
4.2.3 Valor de las Inversiones requeridas para el proyecto.....	82
4.2.4 Valorización de la inversión en obra física	82
4.2.5 Valorización de la inversión en equipo y mobiliario	83
4.2.6 Valorización de la Inversión en Suministros.....	86
4.2.7 Valorización de la Inversión en permisos iniciales.....	87
4.2.8 Costos hundidos del proyecto	87
4.2.9 Gastos de planilla	88
4.2.10 Costos de producción y venta.....	90
4.2.11 Inversión Inicial.....	93
4.2.12 Fuente de Financiamiento	95
4.3 Estudio organizacional	95
3.1 Objetivos	96
3.2 Valores	97

3.3 Estructura organizacional.....	97
3.4 Descripción de puestos.....	100
4.4 Estudio Legal.....	106
4.4.1 Constitución de la empresa	106
4.4.2 Requerimientos de la empresa.....	107
4.4.3 Requisitos para el funcionamiento de la sucursal	108
4.5 Estudio ambiental.....	113
4.6 Estudio Financiero.....	114
4.6.1 Supuestos.....	114
4.6.2 Modelo CAPM (Capital Asset Pricing Model).....	116
4.6.3 Modelo CPPC (Costo Promedio Ponderado del Capital).....	117
4.6.4 Valor de desecho	119
4.6.5 Punto de equilibrio	120
4.6.6 Amortización.....	121
4.6.7 Capital de trabajo	122
4.6.8 Flujo de Caja	122
4.6.9 Estados de resultado	127
4.6.10 Balance General	127
4.6.11 Método de evaluación	128
4.6.11.1 Método financiero.....	128
4.6.11.2 Método no financiero	132
Recomendaciones.....	135
Referencias bibliográficas	137
Anexos.....	149

Índice de Figuras

Figura 1: Ubicación territorio Santa Cruz-Carrillo.	06
Figura 2: Población por sexo y edad del cantón de Carrillo.	07
Figura 3: Nivel educativo en el cantón de Carrillo.	08
Figura 4: Acceso a TIC y servicios básicos en el cantón de Carrillo.....	09
Figura 5: Localización de Mouse Lamp Technologies.	10
Figura 6: Segmentación del serctor empresarial	59
Figura 7: Oferta de servicios informáticos.	60
Figura 8: Disposición de contemplar otras opciones para proveedores de servicios informáticos.....	61
Figura 9: Demanda de servicios informáticos.....	62
Figura 10: Disposición de pago por instalación de redes, según precio sugerido.....	62
Figura 11: Disposición de pago por diseño y mantenimiento de páginas web, según precio sugerido	63
Figura 12: Frecuencia de adquisición del servicio.	64
Figura 13: Importancia de la apertura de una empresa dedicada a la prestación de servicios informáticos.....	65
Figura 14: Macrolocalización de la expansión de Mouse Lamp.....	77
Figura 15: Microlocalización de la expansión de Playas del Coco.....	78
Figura 16: Flujograma de servicio al cliente.....	79
Figura 17: Croquis de la distribución del local.	81
Figura 18: Organigrama Mouse Lamp.....	98

Índice de Tablas

Tabla 1: Características sociales del cantón de Carrillo.....	7
Tabla 2: Características económicas del cantón de Carrillo	9
Tabla 3: Cuadro de Operacionalización: Estudio de Mercado.....	13
Tabla 4: Cuadro de Operacionalización: Estudio Técnico.....	14
Tabla 5: Cuadro de Operacionalización: Estudio Organizacional	15
Tabla 6: Cuadro de Operacionalización: Estudio Legal y Ambiental.....	16
Tabla 7: Cuadro de Operacionalización: Estudio Financiero.....	18
Tabla 8: Inversión en obra física.....	82
Tabla 9: Balance de equipo y mobiliario dolarizado.....	84
Tabla 10: Depreciación en línea recta del equipo y mobiliario dolarizado.....	85
Tabla 11: Balance de insumos generales mensual	86
Tabla 13: Balance de costos hundidos	87
Tabla 14: Presupuesto de Planilla mensual	88
Tabla 15: Presupuesto de planilla anual dolarizada	89
Tabla 16: Costo total de materia prima.....	90
Tabla 17: Costo de mano de obra directa.....	90
Tabla 18: Costos por transporte	91
Tabla 19: Ingresos por servicios.....	91
Tabla 20: Costos de mercadería vendida por servicios profesionales.....	92
Tabla 21: Gastos operativos anuales dolarizados.....	93
Tabla 22: Presupuesto de la inversión inicial.....	94
Tabla 23: Estructura de financiamiento	95
Tabla 24: Puesto y número de colaboradores	101
Tabla 25: Capital Asse Pricing Model	117
Tabla 26: Valor de desecho	119
Tabla 27: Punto de equilibrio.....	120
Tabla 28: Tabla de amortización anual dolarizada.....	121
Tabla 29: Capital de trabajo	122
Tabla 30: Flujo mensual del activo	123
Tabla 31: Flujo de activo proyectado a cinco años	124
Tabla 32: Flujo mensual del proyecto con financiamiento	125
Tabla 33: Flujo del proyecto con financiamiento a cinco años.....	126
Tabla 34: Estado de resultados proyectados a cinco años	127
Tabla 35: Balance General	128
Tabla 36: Métodos de evaluación financiera.....	129
Tabla 37: VAN Básico	130
Tabla 38: VAN de la deuda.....	130
Tabla 39: VAN ajustado.....	131
Tabla 40: Periodo de recuperación.....	132
Tabla 41: Índice de deseabilidad.....	133

Índice de Siglas y Abreviaturas.

Siglas:

CAMTIC: Cámara Costarricense de Tecnologías de Información y Comunicación.

CCSS: Caja Costarricense del Seguro Social.

CAPM: Capital Asset Pricing Model

CIIU: Clasificación Industrial Internacional Uniforme.

CPPC: Costo Promedio Ponderado de Capital

FODA: Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

GAM: Gran Área Metropolitana.

ID: Índice de deseabilidad.

INDER: Instituto de Desarrollo Rural.

INEC: Instituto Nacional de Estadística y Censos.

INS: Instituto Nacional de Seguros.

MECA: Mejoras, Explotar, Corregir y Afrontar

ONTSI: Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

PROCOMER: Promotora del comercio exterior Costa Rica.

PYMES: Pequeñas y medianas empresas

TICS: Tecnologías de la Información de las Comunicaciones.

TIR: Tasa Interna de Retorno

UIT: Unión Internacional de Telecomunicaciones.

VAN: Valor Actual Neto.

Abreviaturas:

Dr: Doctor.

Ke: Costo de capital.

Kd: Costo de la deuda.

Km2: Kilómetro cuadrado.

Lic: Licenciado.

MBA: Master of Business Administration.

M.Sc: Master of Science.

M.Ed: Master of Education.

p. Página.

pp. Páginas.

párr. Párrafo.

Pe: Punto de equilibrio.

Qe: Proporción del patrimonio.

Qd: Proporción de la deuda.

Vd: Valor de desecho.

Introducción

La expansión de las tecnologías de información y comunicación ha revolucionado al mundo entero, y sus efectos se ven reflejados, prácticamente, en todas las áreas de la vida cotidiana. Amador y Valverde (2016) señalan que:

Mundialmente, la digitalización de la sociedad ha representado un importante cambio de paradigma. Las últimas décadas han estado marcadas por una revolución digital que afecta a todas las sociedades en distintas magnitudes: todos los sectores, sean empresariales, industriales, educativos, gobierno y hasta los propios hogares se encuentran en un proceso de transformación constante hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento (p.187).

En el ámbito empresarial, se han dado a conocer los múltiples beneficios que genera la utilización de las TICS como herramienta en las distintas áreas productivas como: mercadeo, administrativo, financiero o de seguridad, entre otros. Razones que incrementan la demanda y la contratación de proveedores de servicios tecnológicos, generando, a su vez, una oportunidad de inversión para este tipo de empresas.

Con la presente investigación, se busca determinar la viabilidad financiera para la expansión de la microempresa Mouse Lamp Technologies, dedicada a la comercialización de los servicios informáticos de desarrollo de software y soporte técnico.

En esta, se describe los aspectos metodológicos, además, se pone en contexto la problemática que motiva a la ejecución del proyecto; y se presenta referencias bibliográficas de los estudios requeridos para establecer su viabilidad.

Los estudios estarán estructurados en cuatro capítulos, los cuales se especifica a continuación:

Capítulo I: Hace referencia a la caracterización del problema, donde se define el problema y el contexto en el que se encuentra inmerso, además, se justifica por qué resulta necesario efectuar este estudio de viabilidad, por último, se establece los objetivos por seguir en el desarrollo del proyecto, así como su delimitación, tanto espacial como temporal.

Capítulo II: En este apartado, se destaca aspectos metodológicos, los cuales hacen posible el desarrollo de la presente investigación, tales como tipo y fuentes de investigación, definición de la población y muestra, la que será detallada en el estudio de mercado, instrumentos y técnicas por utilizar en dicho análisis.

Capítulo III: En este, se muestra un esquema acerca de la fundamentación teórica del proyecto.

Capítulo IV: En esta última sección, se presenta el análisis de resultados obtenidos de los estudios de mercado, técnico, organizacional, legal y financiero, los cuales permiten determinar la viabilidad del proyecto.

Capítulo V: Se presenta las conclusiones y recomendaciones, con base en los resultados obtenidos del análisis de la información, lo que ayudará al inversionista en la toma de decisiones.

Capítulo I

Caracterización del Problema

1.1 Planteamiento del Problema

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2013), las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs):

(...) han tenido un desarrollo explosivo en la última parte del siglo XX y el comienzo del siglo XXI, al punto de que han dado forma a lo que se denomina “Sociedad del Conocimiento” o “de la Información”. Prácticamente no hay un solo ámbito de la vida humana que no se haya visto impactada por este desarrollo: la salud, las finanzas, los mercados laborales, las comunicaciones, el gobierno, la productividad industrial, etc. El conocimiento se multiplica más rápido que nunca antes y se distribuye de manera prácticamente instantánea (p.10).

El impacto de las TICs en la sociedad ha ido en desarrollo, tanto que, “en el mundo un 51,2 % de la población, es decir, 3896 millones de personas poseen acceso a Internet; y un 48,3 % tiene al menos una computadora en el hogar” (Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), 2018).

Los datos reflejan porcentajes importantes en cuanto al acceso a las tecnologías de información, sin embargo, el otro porcentaje de la población se encuentra inmerso en la brecha digital; lo que Pinto (2013) describe como “un sistema fracturado entre quienes poseen las herramientas de acceso a la información, la capacidad de pago, el conocimiento sobre la utilización de las TIC, y la transferencia tecnológica del centro a la periferia” (p.32).

A pesar de ello, las TIC's representan una industria que crece constantemente y se abre paso como importante fuente de ingresos. Según (Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI), 2018) "El Sector TIC generó en el año 2017 una facturación de 3 434 103 millones de euros a nivel mundial" (p.23).

Ahora bien, Costa Rica no está alejado de este impacto y desarrollo tecnológico. Muñoz y Nicaragua (2014), refiriéndose a las tecnologías de información y comunicación en el país, señalan que:

(...) surge desde el momento en que las mismas tecnologías comenzaron a tener un papel protagónico en la sociedad. (...) ejemplo de la importancia del acceso a la información, es la declaración del acceso al Internet como un derecho fundamental costarricense que realizó la Sala Constitucional en el 2010 (...) (párr.18).

Como resultado al derecho fundamental costarricense, "un 74,1 % de la población costarricense utiliza Internet; además un 50,4 % de los hogares tiene como mínimo una computadora" (UIT, 2018).

Además, cabe señalar que Costa Rica también colabora a la facturación mundial del sector TIC, ya que, en materia de comercialización de servicios TIC, según la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (2019), "El sector TIC's en Costa Rica, a nivel de ventas representó un volumen de al menos \$1300 millones en 2018" (párr.1).

La comercialización de servicios TIC en el país se divide en nueve subsectores: tecnologías de información (consultoría, minería de datos), desarrollo de software,

comercialización de tecnologías (equipo de cómputo), telecomunicaciones y redes, e-commerce (comercio en línea), multimedia digital (arte digital), e-learning (contenido enfocado a educación), servicios habilitados por las TD (Call centers), manufactura de componentes digitales (productores de hardware) (Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC, 2014).

Por otro lado, en cuanto a la utilización de TIC por parte de las empresas, en un país en vías de desarrollo, como lo es Costa Rica, donde de acuerdo con datos del MEIC (2019) “(...) las micro, pequeñas y medianas empresas y los productores agropecuarios, representan un 93,3 % del total de empresas a nivel nacional (párr.9)”.

No todas las empresas, y eso puede ser particularmente cierto para las micro, pequeñas y medianas empresas, pueden contar con un área especializada en la gestión y desarrollo de las TICS, debido a que esto podría resultar muy costoso. Así lo expresa Alderete (2006): “A las empresas Pymes les puede resultar costoso por razones de economías de escala acceder por sí mismas a servicios de información y comunicación” (p. 13).

Contratar un servicio tecnológico fijo en la nómina de la empresa genera costos y para reducirlos, las empresas optan por distintas alternativas, una de ellas es el denominado outsourcing o subcontratación, debido a los beneficios que ofrece herramienta.

Los principales beneficios de la subcontratación, según Arce, Chacón y España (2017) es que “reduce el costo del servicio y permite la concentración de la empresa en las actividades primarias” (p.9).

Por las razones expuestas, tales como el desarrollo tecnológico, su impacto en la sociedad y las empresas, además de una necesidad insatisfecha en cuanto al acceso y

utilización a las tecnologías de información y comunicación, lo que hace necesario la subcontratación de los servicios de tecnología digital.

Por lo anterior, surge como oportunidad el establecimiento de la microempresa Mouse Lamp Technologies, para lo cual se plantea la siguiente interrogante.

1.2 Interrogante de la Investigación

¿Es viable la comercialización de los servicios informáticos, desarrollo de software y soporte técnico, por parte de la microempresa Mouse Lamp Technologies en la comunidad de Playas del Coco, Guanacaste?

1.3 Justificación de la Investigación

La finalidad de este estudio es brindarle al microempresario una herramienta que permita darle a conocer a terceras personas, tales como entidades financieras, instituciones o inversionistas; la información relacionada con la viabilidad de la expansión del negocio Mouse Lamp Technologies a la comunidad de Playas del Coco.

Esta investigación desarrollará un estudio técnico, en el cual proporcionará especificaciones en materia de equipo e infraestructura, que requiere el proyecto, lo cual guiará al inversionista en el desarrollo del proyecto.

Asimismo, se realizará un el estudio organizacional, que buscará determinar la capacidad operativa de la empresa, egresos propios de la operación del servicio brindado, además de definir una estructura organizativa para que los procesos administrativos se realicen eficientemente; lo que le permite al empresario hacer una buena administración de su negocio.

Del mismo modo, se le brindará al microempresario la información relacionada con la normativa vigente, en materia legal y ambiental, con el objetivo que conozca los requerimientos que se debe cumplir para obtener los permisos necesarios que le permitan llevar a cabo la actividad comercial.

Con el estudio financiero se evaluará la rentabilidad del proyecto, y se obtendrá el costo de capital, por medio de estimaciones de costos, tanto de inversión como de operación, utilizando indicadores financieros como el Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Retorno (TIR).

Finalmente, la importancia de esta investigación se centra en conocer la viabilidad que tiene el proyecto. Cada estudio contribuirá con el resultado final, y dará a la microempresa Mouse Lamp Technologies la información necesaria para orientar al propietario en la toma de decisiones.

1.4 Delimitación temporal, espacial e institucional

Temporal	Espacial	Institucional
II Ciclo, 2019 y I Ciclo, 2020	Sardinal, Guanacaste	Mouse Lamp

1.5 Marco Contextual

1.5.1 Actividades de la región y generalidades de la empresa

Generalidades de la región

La expansión de Mouse Lamp Technologies se llevará a cabo en la comunidad de Playas del Coco, que pertenece a la población de distrito de Sardinal y al cantón de Carrillo.

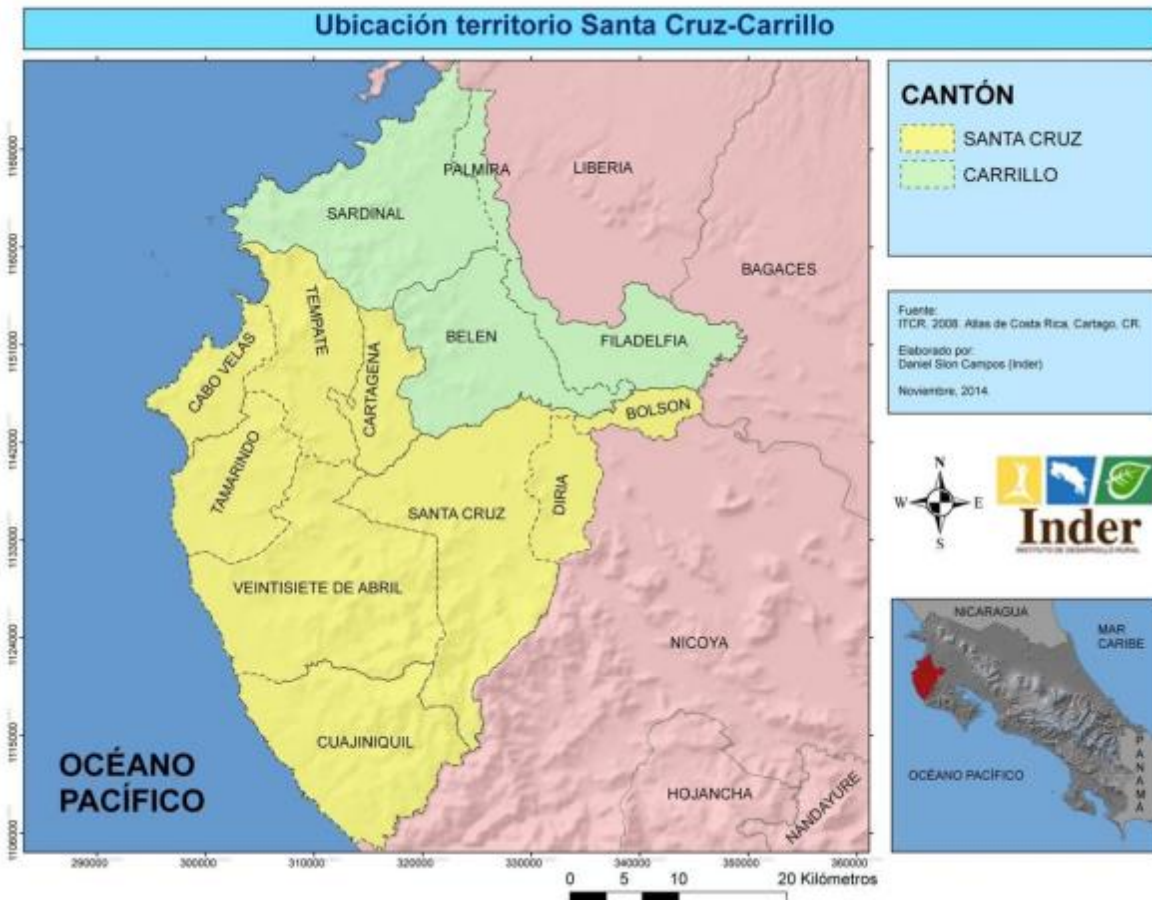


Figura 1: Ubicación territorio Santa Cruz- Carrillo.

Fuente: Instituto de Desarrollo Rural (INDER, 2016).

Población

El cantón de Carrillo cuenta con una población estimada de 37 122 de personas. La relación de hombres por cada 100 mujeres es de 100,4. En la siguiente figura se puede

observar la distribución, según su edad y sexo, en términos porcentuales, de acuerdo con los datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC, 2011).

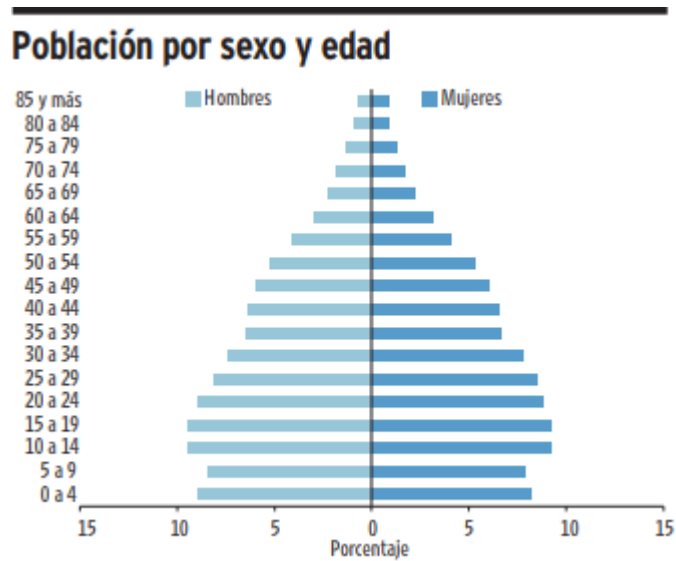


Figura 2: Población por sexo y edad del cantón de Carrillo.

Fuente: INEC (2011).

El cantón de Carrillo presenta las siguientes características sociales.

En la siguiente tabla se puede observar los datos.

Tabla 1: Características sociales del cantón de Carrillo

Características sociales	2000	2011
Porcentaje de población nacida en el extranjero	6,7	8,2
Porcentaje de población con discapacidad	7,0	10,9
Porcentaje de población no asegurada	21,0	18,5
Porcentaje de hogares con jefatura femenina	22,3	29,6
Porcentaje de hogares con jefatura compartida		6,6

Fuente: INEC (2011).

Según los datos brindados por el INEC (2011), el cantón de Carrillo cuenta con un promedio de escolaridad del 8,1 %. En la siguiente figura se puede observar los porcentajes de los distintos niveles escolares, siendo la primaria con el mayor porcentaje, lo cual, denota una población poca analfabeta.

Nivel educativo de la población

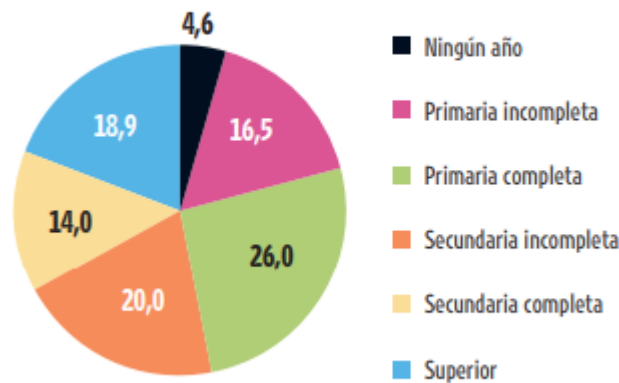


Figura 3: Nivel educativo en el cantón de Carrillo.

Fuente: INEC (2011)

Con respecto a las características económicas del cantón, según el censo nacional de población y vivienda del periodo 2000 y 2011, reporta un porcentaje del 46,5 % de participación en la fuerza de trabajo, además, la distribución de la economía en el cantón de Carrillo se compone del 13 % sector primario, como lo es la agricultura, pesca y ganadería; el 16 % sector secundario, las empresas manufactureras y, mayoritariamente, un 70 % en el sector terciario, que lo conforman comercios que realizan ventas al por mayor y al por menor, talleres, empresas dedicadas al servicio de salud, intermediación financiera, etc.

Tabla 2: Características económicas del cantón de Carrillo

Características económicas		
	2000	2011
Personas fuera de la fuerza de trabajo (15 años y más)	56,0	53,5
Tasa neta de participación	44,0	46,5
<i>Personas en la fuerza de trabajo (ocupadas y desocupadas) por cada 100 personas de 15 años y más</i>		
Hombres	66,2	63,9
Mujeres	21,0	29,3
Porcentaje de población ocupada no asegurada	19,6	17,7

Fuente: INEC (2011).

Cabe mencionar, en relación con nuestra investigación, el acceso a las TIC y servicios básicos que tiene la población del cantón de Carrillo, la cual se muestra en los datos en la siguiente figura. Se puede observar un porcentaje bajo al acceso a una computadora e Internet, en comparación con el promedio nacional, que es de un 39 %.

Acceso a TIC y servicios básicos

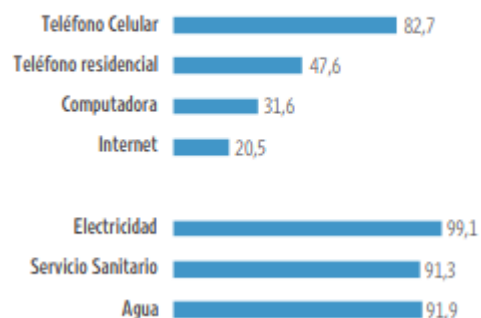


Figura 4: Acceso a TIC y servicios básicos en el cantón de Carrillo.

Fuente: INEC (2011).

1.5.2 Localización

Mouse Lamp Technologies se expandirá hacia la comunidad de Playas del Coco, la cual se localiza a 36 kilómetros de Liberia, Guanacaste. En la siguiente figura se encuentra la ubicación con un mapa satelital.

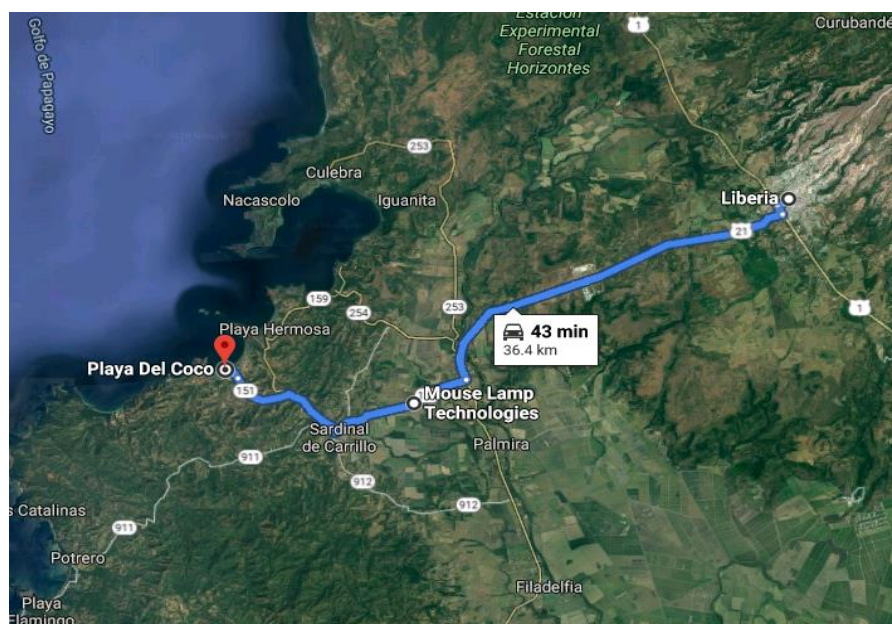


Figura 5: Localización de Mouse Lamp Technologies.

Fuente: Google Maps (2019).

Reseña Histórica y Generalidades de la Empresa

Mouse Lamp Technologies es una microempresa que responde con cédula física a nombre de Joseph Eduardo Rojas Méndez, quien es el propietario. Dicha empresa fue fundada en agosto del 2017, con una inversión inicial de cuatro millones de colones, que se obtuvo con un crédito y el aporte de capital propio.

Mouse Lamp Technologies se dedica a brindar servicios de soluciones informáticas, entre los cuales se puede mencionar: el desarrollo de software, diseño de páginas web, desarrollo y diseño de aplicaciones móviles, soporte técnico (reparación de computadoras,

laptops, tablets, celulares), instalación de redes de informática y telecomunicaciones, instalación de cámaras de seguridad y venta al por menor de artículos tecnológicos, estos servicios, por lo general, son ofrecidos en Sardinal y la comunidad de Playas del Coco.

Mouse Lamp Technologies tiene dos años de estar en el mercado, no cuenta con una estructura organizacional definida que especifique los puestos y funciones de los colaboradores, sin embargo, realiza sus actividades con cuatro colaboradores, quienes realizan diferentes tareas.

El propietario es quien realiza las siguientes actividades: desarrollo de software, soporte técnico, instalación de redes de informática y atención al cliente. La esposa se encarga del soporte técnico de celulares, mientras que los otros dos colaboradores: uno de la atención al cliente, quien trabaja medio tiempo, y el otro labora como asistente del propietario, para las instalaciones correspondientes.

La empresa Mouse Lamp Technologies sí cuenta con los siguientes elementos organizacionales:

Misión: Somos una empresa que trabajamos día a día para ofrecer servicios de tecnología de calidad, brindando soluciones integrales e innovadoras que buscan satisfacer las necesidades de nuestros clientes, con el fin de facilitar y automatizar sus trabajos diarios en soluciones TIC's.

Visión: “Ser la empresa líder en servicios tecnológicos en la región de Guanacaste”.

En cuanto al ámbito legal, la empresa cumple con todos los requerimientos para operar, a saber: permisos municipales correspondientes, se encuentra inscrita en el régimen

general de Tributación Directa, cumple con los pagos a la Caja Costarricense de Seguro Social, Municipalidad y Ministerio de Hacienda.

1.6 Objetivos de la Investigación

1.6.1 Objetivo general

Determinar la viabilidad para la expansión de la microempresa Mouse Lamp Technologies, dedicada a la comercialización de los servicios informáticos, desarrollo de software y soporte técnico en la zona de Playas del Coco, Guanacaste.

1.6.2 Objetivos específicos

Realizar un estudio de mercado, que permita la identificación de un mercado potencial para la comercialización de servicios informáticos ofrecidos por Mouse Lamp Technologies, en la localidad de Playas del Coco, Guanacaste.

1. Desarrollar un estudio técnico para identificar los costos y el valor de la inversión requerida para la expansión de la microempresa Mouse Lamp Technologies.

2. Delegar funciones mediante un modelo organizacional que logre el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

3. Identificar las normativas legales y ambientales vigentes, necesarias para llevar a cabo la expansión de la microempresa.

4. Elaborar un estudio financiero, con el fin de determinar la viabilidad y la rentabilidad del proyecto, en la comunidad de Playas del Coco, por medio de los indicadores financieros.

Capítulo II

Marco Metodológico

2.1. Cuadro de Operacionalización

(Conceptualización, operacionalización instrumentalización de las variables)

Tabla 3: Cuadro de Operacionalización: Estudio de Mercado

Objetivo N° 1	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentalización
Realizar un estudio de mercado, que permita la identificación de un mercado potencial para la comercialización de servicios informáticos ofrecidos por Mouse Lamp Technologies, en la localidad de Playas del Coco, Guanacaste.	Estudio de Mercado.	Baca (2013) expresa que “el estudio de mercado es la investigación que consta de la determinación y cuantificación de la demanda y la oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización” (p.5).	Para la consecución de este objetivo se procederá a la aplicación de un cuestionario para la realización de un censo a 113 empresas en el distrito de Sardinal. También, se realizará un análisis de la competencia en el distrito de Sardinal, por medio de la observación de los competidores directos.	Cuestionario. Observación.

Tabla 4: Cuadro de Operacionalización: Estudio Técnico

Objetivo N° 2	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentalización
<p>Desarrollar un estudio técnico que permita identificar los costos y el valor de la inversión para la expansión de la microempresa Mouse Lamp Technologies.</p>	<p>Estudio Técnico.</p>	<p>El estudio técnico, según Meza (2010): El objetivo principal de este estudio es determinar si es posible lograr producir y vender el producto o servicio con la calidad, cantidad y costo requerido; para ello, es necesario identificar tecnologías, maquinarias, equipos, insumos, materias primas, procesos, recursos humanos, etc. El estudio técnico debe ir coordinado con el estudio de mercado, pues la producción se realiza para atender las ventas que se identifican en este último estudio (p. 23).</p>	<p>Para el desarrollo de este objetivo, se entrevistará al propietario Joseph Rojas Méndez, con el fin de enumerar aspectos, tales como materiales, equipo y demás recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto.</p> <p>Se procederá a entrevistar, a un maestro de obras, para lograr estimar los costos de la remodelación del local comercial.</p> <p>Además, se buscará posibles proveedores de materiales y equipo, para lo cual se solicitará facturas proformas en diferentes ferreterías. También, se cotizará locales comerciales para alquilar en la zona de Playas del Coco.</p>	<p>Entrevistas. Cotizaciones.</p>

Tabla 5: Cuadro de Operacionalización: Estudio Organizacional

Objetivo N° 3	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentalización
<p>Delegar funciones mediante un modelo organizacional que logre el cumplimiento de los objetivos del proyecto.</p>	<p>Estudio organizacional.</p>	<p>Meza (2013) afirma: “Este estudio tiene como propósito definir la forma de organización que requiere la unidad empresarial, con base en sus necesidades funcionales y presupuestales... la determinación de la estructura organizacional más adecuada a las características y necesidades del proyecto, y la descripción de los procedimientos y reglamentos que regularán las actividades durante el período de operación” (p.28).</p>	<p>Para lograr este objetivo, con ayuda del propietario, se fijará las actividades que los colaboradores deberán desempeñar.</p> <p>Además, se realizará una revisión bibliográfica, de este modo, en conjunto con la información brindada por el propietario, se diseñará una estructura organizativa para la empresa.</p>	<p>Entrevista.</p> <p>Revisión bibliográfica.</p>

Tabla 6: Cuadro de Operacionalización: Estudio Legal y Ambiental

Objetivo N° 4	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentalización
<p>Identificar las normativas legales y ambientales vigentes, necesarias para llevar a cabo la expansión de la microempresa.</p>	<p>Estudio legal y ambiental.</p>	<p>Para Torres y Torres (2014): Los proyectos se desenvuelven en un marco legal de referencia. Es en este punto cuando se otorga certeza jurídica a las acciones que habrán de desarrollar los propietarios, los administradores de proyectos y sus participantes. Se firman contratos por la compra o venta de productos o servicios, que habrán de satisfacer los requerimientos de un proyecto. Sin embargo, existe un universo jurídico, amplio o complejo, ligado a los proyectos (p. 570). Córdoba (2011) menciona lo siguiente sobre el estudio ambiental: “Con la evaluación ambiental</p>	<p>Para llevar a cabo este objetivo se recopilará información sobre los requerimientos para la solicitud de permisos y patentes necesarios para poner en marcha el proyecto.</p> <p>Para ello, se consultará las siguientes instituciones: Municipalidad de Carrillo, Instituto Nacional de Seguros (INS), Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) , Ministerio de Salud y el Ministerio de Hacienda.</p>	<p>Visitas a instituciones. Entrevista. Revisión Bibliográfica.</p>

		se busca identificar, predecir, cuantificar, y describir los efectos negativos y de beneficio de un proyecto propuesto, valorar los impactos de un proyecto sobre el entorno y los posibles efectos del entorno sobre el proyecto, aspecto importante de incorporar en la formulación de este” (p.280).		
--	--	---	--	--

Tabla 7: Cuadro de Operacionalización: Estudio Financiero

Objetivo N° 5	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentalización
<p>Elaborar un estudio financiero, con el fin de determinar la viabilidad y la rentabilidad del proyecto, en la comunidad de playas del Coco, por medio de los indicadores financieros.</p>	<p>Estudio financiero.</p>	<p>Para Sapag (2014) “Un estudio financiero de un proyecto determina, en último término, su aprobación o rechazo. Este mide la rentabilidad que retorna la inversión, todo medido con bases monetarias (p. 26).</p>	<p>Los pasos por seguir para operacionalizar esta variable son la determinación de los costos totales y la inversión inicial, a partir de los datos monetarios de cada uno de los estudios de la viabilidad. Calculando la depreciación, amortización y el capital de trabajo de los flujos proyectados, mediante el uso de indicadores financieros se logrará evaluar la rentabilidad del proyecto.</p>	<p>Revisión bibliográfica.</p> <p>Calcular:</p> <p>Costos Financieros.</p> <p>Inversión inicial.</p> <p>Balance General.</p> <p>Estado de resultados.</p> <p>Flujos de caja.</p> <p>Financiamiento (pago de deuda).</p> <p>Analizar los indicadores financieros:</p>

				<p>Punto de equilibrio.</p> <p>Valor actual neto (VAN).</p> <p>Tasa interna de retorno (TIR).</p> <p>Periodo de recuperación (PR).</p> <p>Capital Asset Pricing Model (CAMP).</p>
--	--	--	--	---

2.2 Estrategia de Investigación aplicada

2.2.1 Tipo de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refiriéndose a los alcances del proceso de investigación cuantitativa destacan que:

(...) no se deben considerar los alcances como “tipos” de investigación (...) pues del alcance del estudio depende la estrategia de investigación. Así, el diseño, los procedimientos y otros componentes del proceso serán distintos en estudios con alcance exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. Pero en la práctica, cualquier investigación puede incluir elementos de más de uno de estos cuatro alcances (p. 90).

Desde este criterio, se logró determinar que la presente investigación es del tipo exploratoria descriptiva y correlacional. A continuación, se describe cada una de ellas:

Investigación exploratoria

De acuerdo con Cazau (2006):

(...) una investigación exploratoria es, como su nombre lo indica, examinar o explorar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado nunca. Por lo tanto, sirve para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, poco estudiados o novedosos, permitiendo identificar conceptos o variables promisorias, e incluso identificar relaciones potenciales entre ellas (p. 26).

Por lo tanto, partiendo del hecho de que no existe un estudio previo de viabilidad en empresas de asesorías tecnológica en la zona geográfica estudiada, se considera que esta investigación es del tipo exploratoria.

Investigación descriptiva

Según Arias (2012):

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p. 24).

De acuerdo con la definición anterior, se puede decir que el tipo de investigación descriptiva será necesario en este estudio de viabilidad, debido a que se van a detallar aspectos sobre la demanda potencial, como las preferencias, el impacto de la demanda, y el mercado meta que se desea atender.

Además, se describirá otros aspectos del modelo organizativo; la estructura organizativa y sus características, o la descripción de puestos y procedimientos.

En materia legal son descritos los requerimientos para la solicitud de patentes y permisos que permitan llevar a cabo la ejecución del proyecto.

Investigación correlativa

Hernández et al. (2010) expresan lo siguiente acerca de la investigación correlativa:

La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá una variable en un grupo de individuos, a partir del valor obtenido en la variable o variables relacionadas (p.82).

El alcance del estudio de viabilidad contempla variables correlacionadas entre sí, tales como factores técnicos, legales y de mercado, las cuales proporcionan información necesaria para el desarrollo de la viabilidad financiera, que permiten conocer costos de inversión, así como la demanda de servicios.

2.2.2 Enfoque de la Investigación

El enfoque de esta investigación es mixto, ya que se usará el enfoque cualitativo y el cuantitativo, para obtener la información necesaria.

Ackerman y Com (2013) afirman:

El enfoque cualitativo trabaja fuertemente ligado al contexto en donde se ubica el objeto de investigación y busca establecer relaciones entre ese marco contextual y el fenómeno a (sic) estudiar. Son los sujetos los que dan significado a los fenómenos sociales, los que les asignan valor socialmente aceptado; por ello, se contemplan cierto tipo de patrones culturales que tienen como eje un conjunto de ideas para entender los acontecimientos del entorno (p.41).

Por otra parte, desde el **enfoque cuantitativo**, Olvera (2015) expresa:

Desde el enfoque cuantitativo se busca la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. En este enfoque se trabaja fundamentalmente con el número, con el dato cuantificable. Durante el proceso de cuantificación numérica, el instrumento de medición o de recolección de datos juega un papel importante (p.85).

Hernández et al. (2014), citando a Hernández y Mendoza (2008) mencionan:

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 (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p.534).

El enfoque de esta investigación es mixto, ya que comprende aspectos de ambos.

Desde el enfoque cualitativo, se recolectará información que permita caracterizar los gustos y preferencias, para determinar el perfil del consumidor que compone la demanda potencial, con lo cual se podrá establecer estrategias de mercado, del mismo modo, busca identificar cualidades de la microempresa para la realización de un modelo organizacional, que contribuya al buen manejo de los recursos.

En cuanto a la utilización del enfoque cuantitativo, se debe a que este permitirá recopilar la información necesaria para evaluar los datos estadísticos obtenidos en el estudio

de mercado y analizarlo en el estudio financiero, calculando los flujos y rendimientos esperados por medio de la medición de los indicadores financieros y, con esto, determinar la viabilidad financiera del proyecto.

2.3 Fuentes de información

Para Cruz, Olivares y González (2014), las fuentes de información:

(...) son todos los documentos que difunden los conocimientos propios de un área. Cada uno de estos documentos da origen a las fuentes primarias de información, y estos, a su vez, dan lugar a otros que conforman las fuentes secundarias y terciarias (p.111).

La información recopilada en esta investigación se fundamenta en las siguientes fuentes de información:

Fuentes primarias

Según Barrantes (2010), “las fuentes primarias o directas proporciona (sic) información de primera mano: informantes, sujetos de estudio, fotografías, anuarios estadísticos, memorandos, actas, correspondencia privada y códigos de leyes” (p.94).

Para obtener este tipo de información, se procederá a realizar entrevistas al microempresario Joseph Rojas Méndez, (propietario de Mouse Lamp Technologies), a un maestro de obras, y a funcionarios de las siguientes instituciones: Municipalidad de Carrillo, Caja Costarricense del Seguro Social, Ministerio de Hacienda y el Instituto Nacional de Seguros, además de la revisión en sitios web oficiales de las instituciones públicas citadas.

También, se recolectará información de primera mano, a partir la aplicación de cuestionarios a los clientes potenciales, demandantes de servicios tecnológicos en Playas del Coco.

De igual manera, se recopilará información de costos por medio de proveedores de materiales y ferreterías.

Fuentes secundarias

Cruz, Olivares y González (2014) mencionan lo siguiente acerca de las fuentes secundarias:

Son documentos que compilan y reseñan la información publicada en las fuentes primarias. Retoman los documentos primarios u originales. Proporcionan una síntesis de la información que existe en los documentos primarios sobre temas de interés; además, se utilizan para remitir a los usuarios a documentos cuyos contenidos puedan ayudar a solucionar sus necesidades de información (p.112).

Para fundamentar el presente estudio, se indagará en fuentes secundarias, tales como: libros, tantos físicos como virtuales, tesis, revistas académicas e informes.

2.4 Población y muestra

Población

Barrantes (2010) define la población como:

Un conjunto de elementos que comparten una característica en común. Estas poblaciones pueden ser finitas o infinitas y, conociendo sus características y

el número que las componen, se debe definir si se trabaja con el universo, es decir, la totalidad de la población (p.134).

Para el desarrollo de este estudio, se tomará como objeto de estudio la población compuesta por las empresas ubicadas dentro del distrito de Sardinal, en Carrillo, Guanacaste, y que de acuerdo con datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Censo, en el 2018, son 113.

Muestra

En palabras de Hueso y Cascante (2012):

La muestra es el subconjunto de la población que se selecciona para el estudio, esperando que lo que se averigüe en la muestra nos dé una idea sobre la población en su conjunto. Se selecciona una muestra, porque normalmente no es posible o económico, estudiar todos y cada uno de los sujetos de una población (lo que sería un censo) (p.10).

Para la selección de la muestra, el académico de la Universidad Nacional de Costa Rica, A. Espinoza (comunicación personal, octubre 2019), sugirió no seleccionar una muestra y trabajar con las 113 empresas que componen la población total, ya que representa un universo posible de estudiar.

En este sentido, A. Espinoza (comunicación personal, octubre 2019), recomienda realizar el censo, ya que, de lo contrario, se reduciría el tamaño de la población, lo cual no sería conveniente ni representativo para este estudio, sobre todo, tomando en cuenta que debe preverse un margen de las posibles empresas que no deseen brindar información para este estudio, lo que terminaría reduciendo la población aún más.

Borrego (2008) define el censo como:

Una operación estadística a gran escala, en la que se trata de investigar el 100 % de los objetos susceptibles de estudio. Habitualmente, los censos que se realizan corresponden a personas, viviendas, edificios, etc. Aunque pueden pensar que el censo es la mejor manera de estudiar las características de una población, este plantea una serie de inconvenientes, entre los que se encuentran el coste que conlleva su ejecución, el tiempo que se necesita para su realización y la aparición de errores intrínsecos a la naturaleza de las operaciones a gran escala (p.7).

Para llevar a cabo esta investigación, se trabajará con todos y cada uno de los sujetos que componen la población de estudio, aplicando el cuestionario a las 113 empresas, lo que se considera un censo poblacional.

2.5 Recopilación de la información

Ramírez (2011) comenta que la recopilación de información “nos permite entrar en contacto directo con el objeto de estudio y recoger la información de las fuentes primarias. Algunas de las herramientas más usuales son las propias de la investigación de campo: observación, entrevista, encuesta y cuestionario” (p. 104).

Seguidamente, se presenta los instrumentos y técnicas para la recolección de datos que se utilizará en esta investigación.

Entrevista

Fresno (2019), menciona lo siguiente acerca de la entrevista:

Es el medio que permite la obtención de información de fuente primaria, amplia y abierta, en dependencia de la relación entrevistador entrevistado. Para ello es necesario que el entrevistador tenga definido claramente los objetivos de la entrevista y cuáles son los aspectos relevantes sobre los que se pretende obtener información (p. 115).

Según Hernández et al. (2014):

Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas. En las primeras, el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a esta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntará y en qué orden), las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales, para precisar conceptos u obtener más información. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (p. 403).

Este instrumento será utilizado para recopilar información proveniente del microempresario, maestro de obras, Municipalidad de Carrillo, Caja Costarricense del Seguro Social, Ministerio de Hacienda y el Instituto Nacional de Seguros.

Cuestionario

A continuación, se cita la definición del cuestionario, según Fresno (2019):

Es otra forma de obtener información primaria, por sus características es aplicable a escala masiva. Está destinado a obtener respuestas a preguntas previamente elaboradas que responden al problema de investigación. Se utiliza para ello un formulario impreso (p.116)

Este instrumento será utilizado por medio de una encuesta, la que según Sanabria (2016) “permite obtener información a través de la entrevista directa a grupos de individuos previamente identificados. Utiliza diferentes medios de entrevista aplicando cuestionarios con preguntas afines a los datos que busca el investigador” (p.248).

Las encuestas serán aplicadas de manera presencial por miembros del equipo investigador a las 113 empresas del distrito de Sardinal.

Revisión bibliográfica

Para esta investigación se necesitará de la revisión bibliográfica que, según Barrantes (2010) “(...) lista de referencias le sirve a la persona que evalúa el proyecto para determinar cuáles escuelas de pensamiento, filosofías, teorías y paradigmas serán utilizados por el investigador en su trabajo” (p.146).

Por ello, es importante hacer una búsqueda confiable en las fuentes de información. En el presente proyecto, se consultará libros de diferentes autores relacionados con el modelo organizacional, para determinar una estructura que se adapte a las condiciones de la microempresa, y que este sea de provecho.

De igual forma, se consultará la legislación vigente para identificar las pautas por seguir y poder poner en marcha el proyecto.

Además, se utilizará fuentes bibliográficas como guía para realizar la medición de la viabilidad financiera.

2.6 Análisis e interpretación de la información

Para el análisis e interpretación de la información, se procederá a verificar, filtrar y tabular con ayuda de la herramienta Excel, los datos obtenidos, a partir de las encuestas aplicadas y, con ello, hacer la representación gráfica de cada una de las interrogantes, para brindar criterios objetivos sobre el tema en estudio.

Desde el enfoque cuantitativo, se analizará información con respecto a la demanda, precios, costos, a partir de tablas y gráficos, para una mejor interpretación de la información presentada.

Por otro lado, en cuanto al enfoque cualitativo, se procesará información referente a gustos y preferencias, con el fin de determinar el perfil del consumidor, del mismo modo, se analizará factores internos y externos acerca del proyecto y se planteará estrategias que puedan beneficiar la puesta en marcha de la expansión del negocio.

Los datos obtenidos del estudio de mercado y el estudio técnico se utilizará en el estudio financiero, en el cual se realizará un flujo de efectivo anual proyectado a cinco años, además, se hará uso de los indicadores financieros, como herramientas para analizar la rentabilidad, endeudamiento, liquidez y apalancamiento del proyecto de expansión de Mouse Lamp Technologies.

2.7 Alcances y Limitaciones

Con el presente estudio se pretende:

Alcances

- ✓ Conocer las necesidades actuales en materia tecnológica de la población, que se desea satisfacer, así como la demanda potencial.
- ✓ Diseñar un modelo organizacional para la consolidación del nuevo establecimiento comercial de Mouse Lamp Technologies.
- ✓ Cálculo del presupuesto financiero necesario para emprender la expansión del negocio.
- ✓ Determinar la viabilidad de la expansión de la empresa Mouse Lamp Technologies a la comunidad de Playas del Coco.

Limitaciones

- ✓ El periodo para la recolección de información es corto (6 meses).
- ✓ La falta de actualización en los registros empresariales por provincia, cantón y distrito de instituciones gubernamentales como la municipalidad de Carrillo y el INEC.
- ✓ La demora por parte de los funcionarios del departamento de patentes de la Municipalidad de Carrillo para entregar de la información solicitada.

Capítulo III

Fundamentación Teórica

3.1 Antecedentes

En el presente apartado se mostrará los resultados alcanzados por otros investigadores, se mencionará los principales aspectos que ellos obtuvieron referente a la temática en estudio, tanto en el ámbito internacional como nacional.

Nivel Internacional

En Colombia se realizó una investigación por Puerta y Lara (2016) sobre un “Plan de negocio para una empresa de asesorías en gestión de proyectos de TIC, para la Universidad distrital Francisco José de Caldas”, quienes lograron determinar que “las actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas representaron el 30,3 % del total de porcentaje de ventas por código CIIU por regiones en el 2014” (p.142). Este estudio evidencia que las medianas y pequeñas empresas requieren de servicios tecnológicos, que les permitan ser más competitivas en el mercado.

Asimismo, Acosta (2016) hizo un proyecto acerca de un plan de negocios para la creación de una empresa desarrolladora de software de gestión de información para pequeñas y medianas empresas en Ecuador, cuyo objetivo era determinar la factibilidad económica financiera. En esta investigación, se “requirió una inversión inicial de \$10 504 y una estructura de capital conformada por el 30 % deuda a mediano plazo y 70 % capital” (p.28).

Al respecto, Montanares (2016) elaboró un plan de negocio para brindar servicios de tecnología de la información y comunicaciones para la industria financiera, en Chile. Los resultados fueron los siguientes:

Habiendo realizado los cálculos de VAN y TIR para el proyecto puro y financiado se pudo determinar que la mejor opción corresponde al proyecto financiado 20 % con capitales propios y 80 % apalancado con una institución financiera, en este escenario el VAN fue de \$ \$73 014 657 y la TIR del 64 %, el retorno sobre la inversión se consigue en el quinto año de operación (p.57).

Otra indagación internacional la hizo López (2014) en Colombia, la cual trató de un “Estudio de la factibilidad de la creación de una empresa desarrolladora de software en la ciudad de Pereira”. Al “observar y analizar el flujo de caja se determinó una tasa interna de retorno de 151 % lo cual nos da a entender el gran porcentaje de utilidad que puede tener la compañía, ya que los productos son muy demandados” (p.86)

En Ecuador, Márquez y Cruz (2009) realizaron una investigación acerca de un “Plan de negocios: Servicios ERP y CRM brindados bajo el esquema SaaS (Software as a Service)” analizado con opciones de expansión”.

Estos proyectos internacionales facilitan tener un panorama sobre la expansión del negocio de soluciones informáticas. Los resultados obtenidos son positivos, por lo cual se debe tomar en cuenta el grado de aceptación que presenta Mouse Lamp Technologies en la zona de estudio.

Nivel nacional

En Costa Rica, con respecto al desarrollo de software y soporte técnico se pueden mencionar las siguientes investigaciones asociadas con el tema en estudio.

Cobas (2007) elaboró un estudio de factibilidad para proyecto de empresa de diseño, producción y comercialización a través de Internet, de aplicaciones de software financiero

para ser incluidas en páginas web, que se planteó como Trabajo Final de Graduación para la Universidad Latina, el cual expresa que se necesita una inversión inicial de \$11 761, siendo las principales erogaciones computadoras y licencias. Asimismo, determinó que el proyecto era rentable y realizable en el escenario esperado, obteniendo un retorno superior al requerido del 29 %.

Por otra parte, Acosta y Suárez (2007) llevaron a cabo un “Estudio en nivel de perfil para la implementación de empresa orientada a la venta de productos y servicios informáticos que apoyen a instituciones educativas costarricenses de preescolar, primaria y secundaria”.

En esta investigación se presentó información relevante sobre el tema en estudio, ya que el punto de equilibrio muestra que “la empresa debería atender al menos a cincuenta instituciones al año, lo que corresponde a solo un 7,38 % de instituciones en el mercado potencial, lo que evidencia que el proyecto tiene un amplio potencial y oportunidades de crecimiento” (p.67).

3.2 Marco Teórico

3.2.1 Estudio de mercado

Baca (2013) expresa que “el estudio de mercado es la investigación que consta de la determinación y cuantificación de la demanda y la oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización” (p.5).

Otra definición que menciona Pesántez (2012) es:

El estudio de mercado es la recopilación y análisis de antecedentes que permiten determinar la conveniencia o no de ofrecer un bien o servicio para atender una necesidad, además es conveniente tener noción amplia del

mercado incluyendo todo el entorno que rodeará a la empresa: consumidores, usuarios, proveedores, competidores y limitaciones de tipo político, legal, económico o social (p. 15).

3.2.2 Estudio técnico

El estudio técnico, según Meza (2010):

El objetivo principal de este estudio es determinar si es posible lograr producir y vender el producto o servicio con la calidad, cantidad y costo requerido; para ello es necesario identificar tecnologías, maquinarias, equipos, insumos, materias primas, procesos, recursos humanos, etc. El estudio técnico debe ir coordinado con el estudio de mercado, pues la producción se realiza para atender las ventas que se identifican en este último estudio (p.23).

De acuerdo con Pensánte (2012), el estudio técnico:

(...) se concentra en unidades físicas de insumos y productos, maquinarias y equipos, proceso de producción, etc. Sin embargo, estas informaciones técnicas y físicas tienen que transformarse en unidades monetarias, para luego, realizar el cálculo de las inversiones, además, este estudio dará indicaciones precisas sobre las interdependencias entre los aspectos técnicos y monetarios de la ingeniería del proyecto (p.70).

3.2.3 Estudio organizacional

Meza (2013) afirma:

Este estudio tiene como propósito definir la forma de organización que requiere la unidad empresarial, con base en sus necesidades funcionales y presupuestales... la determinación de la estructura organizacional más adecuada a las características y necesidades del proyecto, y la descripción de los procedimientos y reglamentos que regularán las actividades durante el período de operación (p.28).

Guzmán y Guzmán (2018), describen el estudio organizacional de la siguiente manera:

Toda estructura puede definirse en términos de su tamaño, tecnología administrativa y complejidad de operación. Conociendo esto, podrá estimarse el dimensionamiento físico necesario para la operación, las necesidades de equipamiento de oficinas, las características del recurso humano que desempeñará las funciones y los requerimientos de materiales, entre otras cosas (p.20).

3.2.4 Estudio legal

Para Torres y Torres (2014):

Los proyectos se desenvuelven en un marco legal de referencia. Es en este punto que se otorga certeza jurídica a las acciones que habrán de desarrollar los propietarios, los administradores de proyectos y sus participantes. Se firman contratos por la compra o venta de productos o servicios, que habrán

de satisfacer los requerimientos de un proyecto. Sin embargo, existe un universo jurídico, amplio o complejo, ligado a los proyectos (p. 570).

Sumado a lo anterior, Sapag et al. (2014) señalan que:

Un proyecto puede ser viable tanto por tener un mercado asegurado como por ser técnicamente factible. Sin embargo, podrían existir algunas restricciones de carácter legal que impedirían su funcionamiento en los términos en los que pudiera haberse previsto, ocasionando que su ejecución no sea recomendable; por ejemplo, limitaciones en cuanto a su localización o en el uso del producto (p.26).

3.2.5 Estudio ambiental

Para Córdoba (2011) el estudio ambiental:

(...) busca identificar, predecir, cuantificar, y describir los efectos negativos y de beneficio de un proyecto propuesto, valorar los impactos de un proyecto sobre el entorno y los posibles efectos del entorno sobre el proyecto, aspecto importante de incorporar en la formulación de este (p.280).

Para Lara y Ramírez (2012), el estudio ambiental:

Consiste en identificar impactos ambientales probables, así como las posibles alternativas y medidas de mitigación, para evitar correcciones futuras (nuevas inversiones) en la evaluación del proyecto al tener que incorporar costos por medidas de mitigación o compensación que pudieran afectar negativamente el proyecto (p.106).

3.2.6 Estudio financiero

Según Sapag et al. (2014) “Un estudio financiero de un proyecto determina, en último término, su aprobación o rechazo. Este mide la rentabilidad que retorna la inversión, todo medido con bases monetarias (p. 26).

De acuerdo con Beltrán (2019):

(...) el estudio financiero es el que determina de manera cuantitativa y monetaria el costo de la operación del proyecto y su aceleración, este permite evaluar la rentabilidad del proyecto de negocio y visualizar su rentabilidad y recuperación de este en el tiempo (p.2).

3.3 Marco Conceptual

3.3.1 Variables sobre la temática

3.3.1.1 Brecha Digital

(Monge y Hewitt, 2004), citado por Amador, Castro, Molina y Orozco (2019) mencionan el concepto de brecha digital así:

(...) el término se refiere al acceso diferenciado que tienen las personas a las TIC, así como las diferencias en la habilidad para utilizar tales herramientas, en el uso actual que les dan y en el impacto que tienen sobre el bienestar (p.203).

3.3.1.2 Desarrollo de Software

Sommerville (2005), citado por Cendejas (2014), explica el contexto del desarrollo de software:

(...) para muchas personas el software son solo programas de computadora, sin embargo, nos comenta que son todos aquellos documentos asociados a la configuración de datos que se necesitan para hacer que estos programas operen de manera adecuada. Estos productos de software se desarrollan para algún cliente en particular o para un mercado en general. Para el diseño y desarrollo de proyectos de software se aplican metodologías, modelos y técnicas que permiten resolver los problemas. En los años 50 no existían metodologías de desarrollo, el desarrollo estaba a cargo de los propios programadores. De ahí la importancia de contar con analistas y diseñadores que permitieran un análisis adecuado de las necesidades que se deberían de implementar (pp. 84-85).

3.3.1.3 Diseño Web

Martínez (2019) hace la siguiente definición:

El diseño web es una actividad ligada a la creación de sitios web para su consumo interactivo por medio de un navegador web. Esta actividad abarca la planificación, el diseño, la implementación y el mantenimiento de los sitios web. Además, el diseño web puede contar con elementos multimedia que el diseño tradicional no puede utilizar, como es el sonido, las animaciones o el vídeo, así como hiperenlaces que conectan diferentes capas de información entre sí (p.29).

3.3.1.4 Ingeniería de sistemas

Según Andreu, Ricart y Valor (1991), citados por Devece, Lapiedra y Guiral (2011),

la ingeniería de sistemas de información:

Es el conjunto formal de procesos que operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de una empresa, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar las funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia (p.13).

3.3.1.5. Página Web

Ollero (2014) afirma:

Según los contenidos y funcionalidades podemos clasificar las webs de la siguiente manera: Webs empresariales: su objetivo es dar a conocer a la empresa y sus productos o actividades y cómo poder acceder a ellos. Dentro de esta categoría podemos distinguir entre aquellas webs que tan solo persiguen tener una presencia en Internet y aquellas que buscan vender productos a través de la web. Webs de servicio: su propósito es que el usuario pueda realizar alguna actividad. Un ejemplo serían las webs de administración electrónica de los diversos organismos públicos, ministerios o agencias gubernamentales (web de la Real Academia de la Lengua, que provee acceso a la consulta online de su diccionario) (p.60).

3.3.1.6 Sistema informático

Andrada (2017) define los sistemas informáticos, tales como:

Un conjunto de partes, identificadas como dispositivos esencialmente electrónicos (hardware), programas (software) y recursos humanos (humanware), que funcionan relacionándose entre sí con un objetivo preciso, en un contexto dado. Este está centrado en el procesamiento automático de la información; mientras que un sistema de información está centrado en el procesamiento de la información, el cual puede llevarse a cabo en forma manual, semiautomatizada o automatizada. Entonces, un sistema informático puede formar parte de un sistema de información o coincidir con él en el caso en que el sistema de información realice sus procesos en forma totalmente automatizada (p.56).

3.3.1.7 Software

Andrada (2017) afirma:

El software en sentido estricto es todo programa o aplicación programada para realizar tareas específicas. El software como programa, consiste en un código en un lenguaje de máquina específico para un procesador individual. El código es una secuencia de instrucciones ordenadas que cambian el estado del hardware de una computadora. El software se suele escribir en un lenguaje de programación de alto nivel, que es más sencillo de escribir (pues es más cercano al lenguaje natural humano), pero debe convertirse a lenguaje de máquina para ser ejecutado (p.61).

3.3.1.8 Soporte Técnico

Según Pérez (2012) el soporte técnico se puede definir como:

La asistencia técnica que el usuario recibe por parte del proveedor de un equipo de comunicaciones o cómputo. Por lo que se requiere del conocimiento de las partes integrantes de un sistema de cómputo, así como su funcionamiento e interacción (p.12).

3.3.1.9 Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

Duncombe y Heeks (como se citó en Andrada, 2017), definen las tecnologías de la información de las comunicaciones (TIC) de la siguiente manera:

Los procesos y productos derivados de las nuevas tecnologías (hardware, software y canales de comunicación) relacionados con el almacenamiento, el procesamiento y la transmisión digitalizados de información, que permiten la adquisición, la producción, el tratamiento, la comunicación, el registro y la presentación de la información en forma de voz, imágenes y datos (p.15).

3.3.2 Variables Estudio de Mercado

3.3.2.1 Demanda

Sangri (2014) indica que “la demanda es la cuantificación de las necesidades o deseos de adquirir determinado satisfactor, unida a la capacidad de compra del consumidor. Es, entonces, una necesidad apoyada en el poder de compra” (p.22).

3.3.2.2 Demanda potencial

La demanda potencial lo define Baca (2013) como:

La cantidad de bienes o servicios que es probable que el mercado consuma en los años futuros, sobre la cual se ha determinado que ningún productor actual podrá satisfacer si prevalecen las condiciones en las cuales se hizo el cálculo (p.57).

3.3.2.3 Oferta

Según Baca (2013) “es la cantidad de bienes o servicios que un cierto número de oferentes (productores) está dispuesto a poner disposición del mercado a un precio determinado” (p.54).

3.3.2.4 Precio

Baca (2013) define el precio como: “la cantidad monetaria a la cual los productores están dispuestos a vender y los consumidores a comprar un bien o servicio, cuando la oferta y la demanda están en equilibrio” (p.61).

3.3.2.5 Promoción

Según Soria (2017) “la promoción de ventas es un término que sirve para definir al conjunto de técnicas orientadas a fortalecer o aumentar la comercialización de un producto, bien o servicio entre el público de interés” (p.63).

3.3.2.6 Servicio

Giraldo y Juliao (2016) afirman que:

Los servicios tradicionalmente se han diferenciado de los bienes físicos en la disciplina mediante cuatro características fundamentales (no se pueden tocar), Heterogeneidad (variabilidad de comportamientos), Inseparabilidad (compra

y consumo simultáneo) y Caducidad (no se pueden almacenar). Aunque estas características aún se usan frecuentemente, las mismas (sic) simplifican en exceso la naturaleza del servicio en el mundo real (p.43).

3.3.2.7 Competencia

Zorita (2015) destaca sobre la competencia lo siguiente:

Parte básica dentro del estudio de mercado, debemos conocer al máximo a nuestros competidores, ya que serán lo que podemos denominar «nuestro campo de batalla, no solo porque cuando entremos en el mercado intentarán bloquearnos, con lo cual debemos estar preparados para dicha contingencia; también nuestro producto/servicio debe ser superior en algún concepto para que el consumidor final se decante por nuestra oferta. Se trata de conocer quiénes son, cómo son y qué ventajas e inconvenientes va a tener mi empresa respecto a ellos (p.41).

3.3.2.8 Comercialización

Vergara (2012) define la comercialización de la siguiente forma:

Es la realización de actividades comerciales que dirigen el flujo de mercancías y servicios del productor al consumidor o usuario, a fin de satisfacer al máximo a estos y lograr los objetivos de la empresa. Suma de todos los esfuerzos que se llevan a cabo para la transferencia de propiedad de mercancías y servicios y que proporcionan su distribución física (p.228).

3.3.2.9 Mercado meta

Zorita (2015) afirma:

Los mercados están formados por individuos o entidades heterogéneas; los consumidores tienen características o atributos diversos, muchos tipos de necesidades diferentes y cuando compran no buscan siempre los mismos beneficios; por ello, no se puede considerar el mercado como una unidad y ofertar a sus integrantes los mismos productos o servicios, en especial cuando la competencia es intensa y exige una gran diversidad de productos o servicios alternativos (p. 43).

3.3.2.10 Segmentación

Para Giraldo y Juliao (2016), el concepto de segmentación es:

Una división de características homogéneas que permite la clasificación de los grupos que la poseen. En marketing se utiliza como herramienta previa de la primera decisión estratégica para organizar la propuesta de valor: definir el cliente. Los mercados pueden tener preferencias dispersas o agrupadas. El espectro de la tendencia permite orientar con eficiencias campañas de comunicación, y específicamente estímulos de marketing asociados. Lo anterior facilita establecer desde esfuerzos personalizados en la respuesta al consumidor hasta procesos estándares para llegar a todos (p.14).

3.3.3 Variables Estudio técnico

3.3.3.1 Costos

García (2014) menciona que:

Consideramos costo como el valor monetario de los recursos que se entregan o prometen entregar a cambio de bienes o servicios que se adquieren. En el momento de la adquisición se incurre en el costo, lo cual puede originar beneficios presentes o futuros (p.9).

3.3.3.2 Costes

Raya, Campo y del Campo (2014) destacan que:

(...) a través de esta área de gestión se describen los procesos involucrados en la estimación, definición del presupuesto y seguimiento y control de costes, de forma que el proyecto se complete sin sobrepasar los límites económicos establecidos. En un principio se establece el presupuesto necesario para ejecutar el proyecto y, a lo largo del proyecto, esta línea base de costes se irá actualizando con los costes reales que se vayan produciendo (p. 62).

3.3.3.3 Maestro de obras

Según el consorcio de organizaciones Plan República Dominicana, Oxfam y Hábitat para la Humanidad (2014), “personal técnico de la construcción que es el-a responsable de la ejecución del proyecto y de su gestión técnica bajo la supervisión del ingeniero-a o arquitecto-a” (p.12).

3.3.3.4 Localización óptima del proyecto

La localización óptima para Baca (2013), “es lo que contribuye en mayor medida a que se logre la mayor tasa de rentabilidad sobre el capital (criterio privado) o a obtener el costo unitario mínimo (criterio social)” (p. 110).

3.3.3.5 Recursos

Según Raya et al. (2014), “la gestión de los recursos humanos de un proyecto incluye los procesos necesarios para organizar, gestionar y conducir al equipo encargado del proyecto” (p.62).

3.3.4 Variables del Estudio Organizacional

3.3.4.1 Estructura Organizacional

De acuerdo con la definición brindada por los Esquiaqui y Escobar (2010), definen la estructura organizacional, como:

Una herramienta que permite realizar análisis y entender de forma adecuada el modelo de la organización, a partir de allí se determinan la forma como sus integrantes se agruparán para el desarrollo de sus tareas, es además el reparto de atribuciones y relaciones entre los puestos de trabajo. Es también además una representación gráfica de cada uno de los elementos que componen la organización y del tipo de relaciones establecidas entre estas, la estructura desempeña un papel informativo al permitir que cada integrante conozca sus características generales de interacción (p. 14).

3.3.4.2 Microempresa

De acuerdo con PYMES Costa Rica (2019), se entiende por pequeñas y medianas empresas (PYMES) “toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los

recursos humanos los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios” (párr.1).

3.3.4.3 Misión

Según Martos (2009):

(...) es el vínculo entre estrategias, valores de la organización y valores del empleado y tiene que ver con los propósitos o filosofía de la empresa y con la estrategia, entendida como un conjunto de reglas de decisión y líneas de acción, que ayudan a progresar ordenadamente hacia el logro de los objetivos de la organización (p. 51).

3.3.4.4 Organigrama

Córdoba (2011), se define dicho concepto así:

Un organigrama es el diagrama de organización de un negocio, empresa, trabajo o cualquier entidad que generalmente contiene las principales áreas dentro del organismo. Representa una herramienta fundamental en toda empresa y sirve para conocer su estructura general. Es un sistema de organización que se representa en forma intuitiva y con objetividad. También son llamados cartas o gráficas de organización (p.169).

3.3.4.5 Outsourcing

Para Vizcaíno, García y Piattini (2014), “la subcontratación, o en inglés outsourcing. Este término se utiliza cuando una compañía realiza una externalización de uno o varios de sus procesos o servicios, que son delegados a una compañía subcontratada” (p.38).

3.3.4.6 Visión

Según Martos (2009):

La visión hace referencia al perfil que se desea para la empresa en el futuro, con especial enfoque con respecto a otras organizaciones rivales. Al analizar su situación actual respecto a lo deseado en el futuro se podrán derivar los objetivos a corto, medio y largo plazos, es en definitiva una intención estratégica (p.53).

3.3.5 Variables del Estudio legal

3.3.5.1 Leyes

Barahona (2019), define la ley como: Disposición jurídica con eficacia general, dictada por la Asamblea Legislativa en el ejercicio de sus funciones para dictar normas en consonancia con los principios de la justicia y el bien común (pág.18).

3.3.5.3 Contratos

Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ, 2019), menciona que “los contratos son los acuerdos verbales o escritos, que se deciden voluntaria y libremente entre dos o más personas, ya sean estas físicas o jurídicas. Al establecerse un contrato se adquieren obligaciones y derechos” (p.9).

3.3.5.4 Patentes comerciales

Según Flores (2019), las patentes comerciales “son una licencia o permiso que otorga las municipalidades de cada cantón para abrir un negocio”.

3.3.5.5 Permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud

De acuerdo con el Ministerio de Salud de Costa Rica (2019), “es una autorización o permiso sanitario de Funcionamiento para operar en el territorio nacional, según sea la actividad” (párr.1).

3.3.6 Variables del Estudio Ambiental

3.3.6.1 Estudios de Impacto Ambiental

Según Garrido y Requena (2013), “un estudio de impacto ambiental es un informe o documento que contiene una predicción de la repercusión de un proyecto sobre el entorno y como tal, la incertidumbre estará presente en algunos parámetros” (p.2).

3.3.7 Variables del Estudio Financiero

3.3.7.1 Balance General

Según Guerrero y Galindo (2014):

Nos referimos a las aportaciones (capital) que realizaron los accionistas o propietarios y que se convirtieron en bienes y derechos (activos); en tanto que cuando se trata de situación financiera, nos referimos específicamente a los financiamientos (pasivos) contraídos con terceras personas, llámense proveedores, acreedores o el mismo gobierno a través de las contribuciones no pagadas (p.80).

3.3.7.2 Capital Asset Pricing Model (CAMP)

Martínez (2017), menciona que la conclusión del CAPM es “que la rentabilidad esperada de una acción debería ser igual a la rentabilidad libre de riesgo en el momento de la inversión, más una prima de riesgo proporcional a la prima de riesgo del mercado” (p.199).

3.3.7.3 Capital invertido

Según Gallardo y Maldonado (2016), el capital invertido “estará formado por el desembolso inicial (no se considerará su origen: si es capital propio o ajeno) que posibilitará la ejecución del proyecto. Suele considerarse un flujo negativo y se simboliza como - a 0” (pág.98).

3.3.7.4 Capital de trabajo

Según Córdoba (2011), el capital de trabajo, contablemente se define como:

La diferencia entre el activo circulante y pasivo circulante está representada por el capital adicional necesario para que funcione una empresa, es decir, los medios financieros necesarios para la primera producción mientras se perciben ingresos: materias primas, sueldos y salarios, cuentas por cobrar, almacén de productos terminados y un efectivo mínimo necesario para sufragar los gastos diarios de la empresa. Su estimación se realiza basándose en la política de ventas de la empresa, condiciones de pago a proveedores, nivel de inventario de materias primas, etc. (p.192).

3.3.7.5 Costo de capital

Gitman, Berk, De Marzo y Franklin (2018) argumentan que:

El costo de capital se calcula en un momento específico en el tiempo. Refleja el costo futuro promedio esperado de los fondos a largo plazo. Aunque las empresas recaudan fondos en bloque, el costo de capital debe reflejar la interrelación de las actividades de financiamiento (p.166).

3.3.7.6 Estado de resultados

Greco (2008) presenta la conceptualización de Estado de resultados:

Estado en el que se exponen las cuentas que originan, por un lado, ingresos y ganancias, y por el otro, las de egresos y pérdidas, con el fin de determinar, por diferencias, el resultado final de la actividad durante el ejercicio contable. Es el que suministra información de las causas que generaron el resultado

atribuible al período considerado. Cuadro demostrativo de pérdidas y ganancias (p.168).

3.3.7.7 Fuentes de financiamiento

Raya et al. (2014) mencionan:

Esencialmente existen cuatro posibles fuentes de financiación de proyectos que pueden agregarse, a saber:

1. Fondos propios: fondos de la organización disponibles que se destinan a la realización del proyecto.
2. Aportación de los socios/inversores: se solicita una aportación extraordinaria de los socios y/o los inversores para poder acometer el proyecto.
3. Financiación externa: mediante préstamos bancarios.
4. Subvenciones: de entidades locales, autonómicas o nacionales. Es posible que la financiación acarree una serie de intereses, lo que supone un coste añadido al proyecto, que habrá que tener en cuenta (p. 55).

3.3.7.8 Flujo de efectivo

Según Ross, Westerfield y Jaffe (2012):

El primer paso para determinar el cambio en el nivel de efectivo es calcular el flujo de efectivo proveniente de las actividades de operación. Este es el flujo de efectivo que resulta de las actividades normales de la empresa para producir y vender bienes y servicios. El segundo paso consiste en hacer un ajuste por el flujo de efectivo proveniente de las actividades de inversión. El paso final es hacer un ajuste por el flujo de efectivo proveniente de las actividades de

financiamiento. Las actividades de financiamiento son los pagos netos efectuados a los acreedores y propietarios (excepto los gastos por intereses) durante el año (p.32).

3.3.7.9 Inversión inicial

Para Gitman et al. (2018) la inversión inicial se refiere a:

Las salidas de efectivo relevantes que se consideran al evaluar un gasto de capital futuro. Puesto que nuestro análisis sobre el presupuesto de capital tiene que ver solo con las inversiones que muestran flujos de efectivo convencionales, la inversión inicial ocurre en el tiempo cero, es decir, el momento en que se realiza el gasto (p.77).

3.3.7.10 Proyecto de inversión

Morales y Morales (2014), cita que estos representan:

Las inversiones que se hacen en activos a largo plazo principalmente en maquinaria, edificios, terrenos, equipo, marcas, patentes; dada esta característica se requiere una serie de estudios que identifiquen la viabilidad de la inversión (...) Ahora bien, un proyecto de inversión contiene una serie de cálculos anticipados sobre la operación proyectada con relación al (sic) funcionamiento de las inversiones y, es en ese sentido que, financieramente se identifican los ingresos, costos, gastos, utilidades que se obtendrán y permitirán la evaluación financiera de la inversión, para tomar una decisión de aceptación-rechazo (p. 189).

3.3.7.11 Punto de equilibrio

Para Córdoba (2012), el punto de equilibrio es “el punto o nivel de ventas en el que cesan las pérdidas y empiezan las utilidades, o viceversa, o también el nivel de ventas en el que las utilidades son iguales a “cero” (p.158).

3.3.7.12 Rentabilidad

A continuación, se cita la definición de rentabilidad, según Rodríguez (2017):

La rentabilidad se refiere a la capacidad de la entidad para generar utilidades o incremento en sus activos netos. Sirve al usuario general para medir la utilidad neta o cambios de los activos netos de la entidad, en relación a (sic) sus ingresos, su capital contable o patrimonio contable y sus propios activos (p. 33).

3.3.7.13 Tasa de costo del capital invertido

Gallardo y Maldonado (2016) señalan que:

La tasa del costo del capital (si es ajeno, por ejemplo, la tasa de interés que nos cobran por la obtención de un crédito), y/o la tasa del costo de la oportunidad (por el uso del capital propio, por ejemplo, la tasa de un plazo fijo). Se utiliza una sola tasa que se simboliza con la letra K (p.98).

3.3.7.14 Tasa de interés

Greco (2008) define la tasa de interés así:

Remuneración del capital. En el caso de recibir un préstamo, será el precio a abonar por la utilización de ese capital. En la situación de efectuarse una inversión de fondos será el rendimiento que esa inversión obtenga. Interés que gana \$1 en la unidad de tiempo (p. 408).

3.3.7.15 Tasa interna de retorno (TIR)

Según Gallardo y Maldonado (2016), la TIR se utiliza para:

Determinar si un proyecto de inversión es o no rentable de acuerdo con este criterio, se debe comparar su TIR con la tasa de costo de capital (K). Un proyecto de inversión será rentable, entonces, cuando su TIR sea superior a la tasa de costo de capital (K) (p.100).

3.3.7.16 Valor Actual Neto

Gallardo y Maldonado (2016) explican que:

Consiste en actualizar al valor presente los flujos netos a futuro que va a generar el proyecto, a un cierto tipo de interés (“la tasa de costo del capital”), y compararlos con el importe inicial de la inversión. (...) Según este criterio, un proyecto de inversión debe aceptarse cuando su VC es positivo o mayor a cero (p. 99).

3.3.7.17 Viabilidad

Carbonell (2013) la define así:

Un estudio de viabilidad, también conocido como business case o feasibility study, sirve para poder determinar el atractivo de un posible negocio, es decir, debe permitir conocer si el acometer una inversión es o no interesante y rentable para el inversor. Para ello, no solo es necesario calcular el beneficio monetario o rentabilidad que prevé obtener si acometiese el proyecto, sino que también se deben analizar diferentes aspectos que podrían tener una importancia capital para alcanzar el éxito final del mismo (sic), como puede

ser su situación urbanística, jurídica, sus posibilidades de comercialización,
etc. (p.11).

Capítulo IV

Presentación y análisis de resultados

4.1 Estudio de Mercado

En este capítulo, se realizará un análisis del mercado, donde se pretende conocer aspectos, tales como la actual oferta de servicios informáticos en la zona, el grado de satisfacción que presentan los empresarios en cuanto al servicio obtenido, así como las características más importantes por tomar en cuenta en el momento de contratar este tipo de servicios en el sector.

Para ello, se realizó un total de 113 encuestas, mediante correo electrónico y de forma presencial en distintas empresas de sectores como el hotelero, educativo, comercial, entre otros, en el cantón de Carrillo, que permitirán determinar la demanda potencial existente.

4.1.1 Análisis del Mercado

Cada vez más son las empresas que optan por automatizar sus sistemas de producción o incorporan a su funcionamiento cotidiano algún tipo de herramienta informática, ya sea en la busca de obtener los beneficios que esto les ofrece, o porque así lo demanda el entorno global.

Ejemplo de ello es la actual crisis sanitaria que se vive a nivel mundial en materia de salud pública, que ha tenido como principal medida el confinamiento de muchas familias, y ha causado una mayor demanda por servicios de telecomunicaciones, mensajería, llamadas, así como la necesidad de una mejor calidad y velocidad de Internet.

El sector empresarial al aplicar el teletrabajo se ve obligado a acondicionar áreas que no estaban destinadas para ello, con el fin de hacerle frente a la situación, lo que, a su vez, conlleva a una mayor instalación de redes e Internet, entre otras situaciones.

La empresa Mouse Lamp Technologies, que se dedica a la oferta de servicios y soluciones informáticas, visiona en este contexto, la oportunidad para expandir sus operaciones a la localidad de Playas del Coco, por lo que se desea determinar y analizar la demanda y aceptación de los servicios que ofrece actualmente.

4.1.2 Análisis de la oferta

La empresa Mouse Lamp Technologies ofrece distintos servicios, tales como: soporte técnico, desarrollo de software, diseño y mantenimiento de páginas web, reparación de celulares, computadoras, instalación de redes y cámaras, entre otros.

Actualmente, cuenta con sede en el Tablazo de Sardinal, y busca ampliar sus operaciones a la localidad de Playas del Coco.

4.1.3 Análisis de la demanda de mercado

La empresa Mouse Lamp Technologies busca determinar si existe una demanda potencial de los servicios que actualmente ofrece, en el cantón de Carrillo, en materia de soluciones informáticas, para ello, se tiene como mercado objetivo los siguientes sectores empresariales: hoteles, centros educativos, empresas comerciales, entre otros.

A continuación, se muestra los datos obtenidos de los encuestados.

Al analizar la información obtenida, se observa que, al adquirir un servicio informático, se toma en cuenta diversas variables que la empresa debe considerar para

satisfacer y mejor aún, fidelizar a los consumidores, algunos de ellos son los precios accesibles, calidad y la rapidez con la que se brinde el servicio. Ya que, de esta manera, los consumidores que cuentan, actualmente, con proveedores de servicio, estarían dispuestos a contemplar otras opciones.

Es importante destacar del total de las empresas encuestadas el 47,8 % pertenece al sector hotelero, debido en gran parte, a que es una de las actividades de mayor importancia en la zona por su ubicación geográfica costera. El 41,6 % pertenece al sector comercial, (minisúper, tiendas, bazares, entre otros). El 7,1 % hace referencia a otro sector y el 3,5 % corresponde al sector educativo del cantón de Carrillo. En la figura 1 se muestra los resultados.

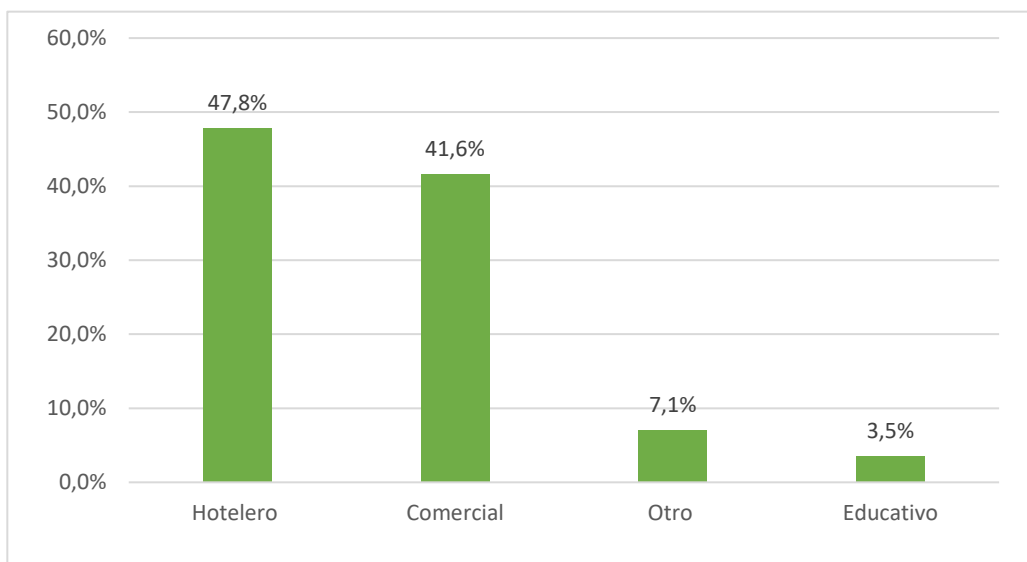


Figura 6: Segmentación del sector empresarial.

Fuente: Elaboración propia.

Según la información recopilada, la demanda de servicios informáticos es mayor a la oferta que existe actualmente en la provincia de Guanacaste, no así en otras partes del país como la GAM, por ejemplo, y esto se ve reflejado en que un 68,1 % la considera baja, en

contraste con el restante 31,9 % que aseguró la existencia de gran cantidad de proveedores en la zona.

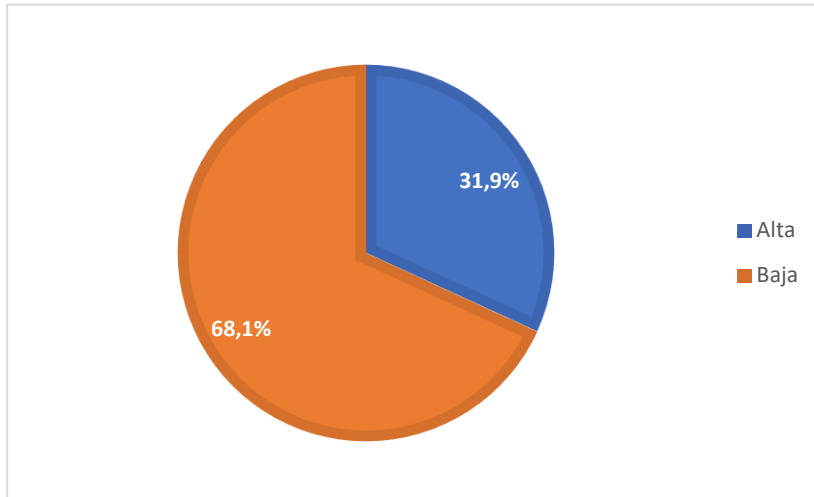


Figura 7: Oferta de servicios informáticos.

Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, de la totalidad de encuestados, el 84,9 % mencionó que estaría dispuesto a tomar en cuenta otros proveedores que le ofrezcan mayores ventajas en la adquisición de estos servicios y el restante 15,1 % afirma sentirse satisfecho con el actual proveedor. Como se muestra en la figura 8.

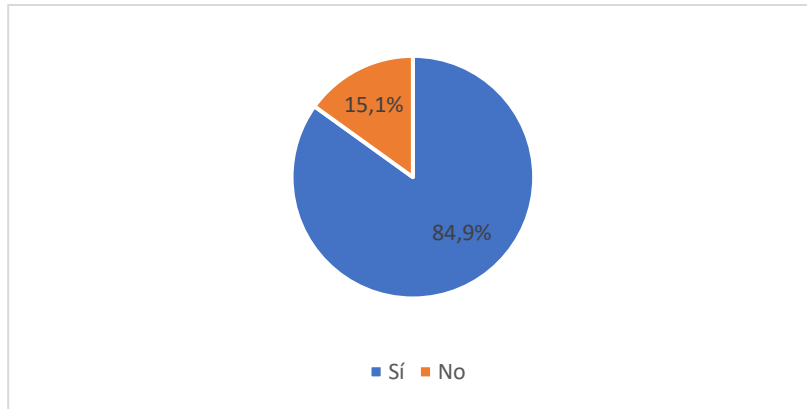


Figura 8: Disposición de contemplar otras opciones para proveedores de servicios informáticos.

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a los servicios que tienen mayor demanda, se obtuvo que está primeramente el de soporte técnico, con un 42,7 %, seguidamente, el mantenimiento preventivo representando un total de 33,1 %, luego se encuentra el desarrollo de software con 12,4 % y, en menor porcentaje, el diseño de páginas web con 11,8 % respectivamente.

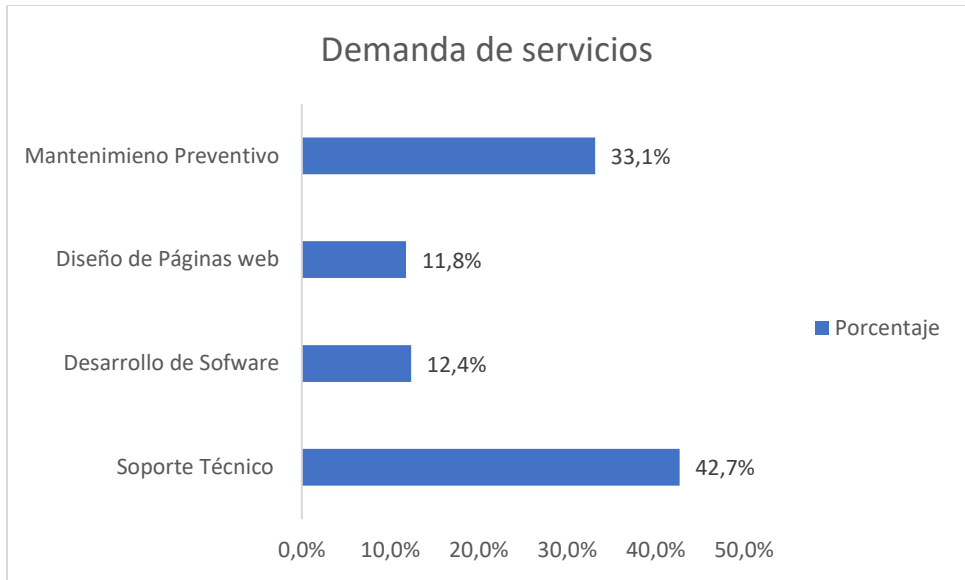


Figura 9: Demanda de servicios tecnológicos.

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a los precios que ofrece la empresa Mouse Lamp la percepción de los encuestados es positiva, y se refleja en el 57,5 % que afirma estar dispuesto a pagar la suma de ¢ 300 000 por la instalación de 100 m2 de redes y el 42,5 % expresó que no lo haría, debido, en gran parte, a que ya cuenta con proveedores o porque considera que el precio es elevado. En la figura 10 se muestra los resultados obtenidos.

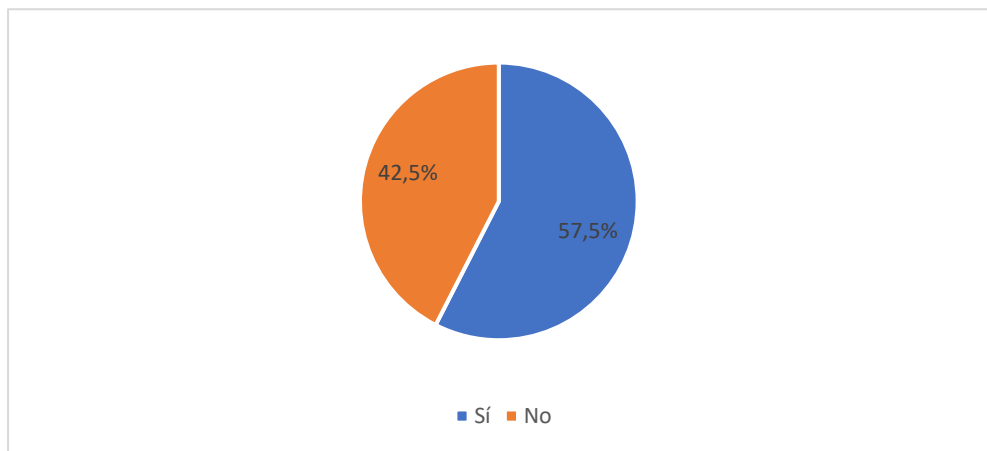


Figura 10: Disposición de pago por instalación de redes, según precio sugerido.

Fuente: Elaboración propia.

Siempre en relación con el precio de ciertos servicios, la mayor parte expresó la disposición de pagar al mes $\text{C}\$45\,000$ por el dominio y mantenimiento de páginas web, representando un 82,3 % del total, sin embargo, el 17,7 % restante considera no estar dispuesto a hacerlo. En la siguiente figura se aprecia los resultados.

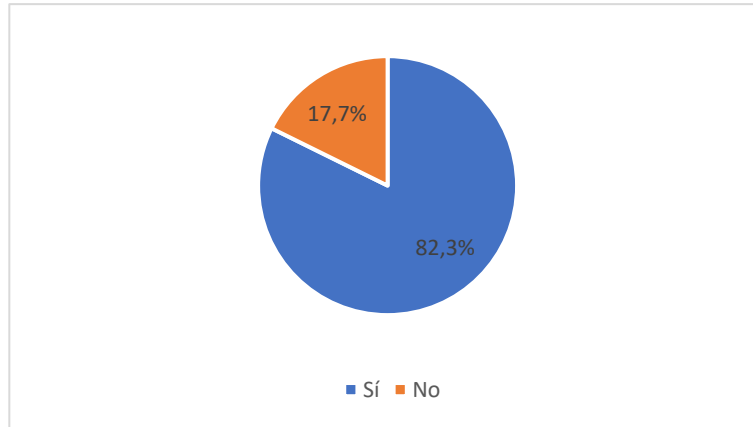


Figura 11: Disposición de pago por diseño y mantenimiento de páginas web, según precio sugerido.

Fuente: Elaboración propia.

Además, en cuanto a la frecuencia con que suelen adquirir los servicios informáticos la mayoría de las empresas encuestadas del cantón de Carrillo prefieren hacerlo de forma semestral, representando con un 52,2 %, seguidamente de un 22,8 % que lo realiza de manera anual, posteriormente, en menor porcentaje, se encuentran los que adquieren el servicio de forma mensual y semanal, con un 21,7 % y 3,3 % en su orden.

En la figura 12 se muestran los resultados

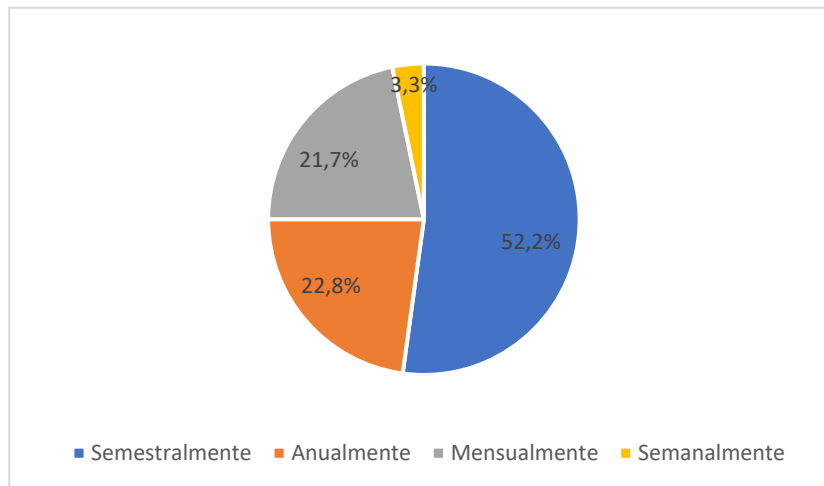


Figura 12: Frecuencia de adquisición del servicio.

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, la percepción de los encuestados, en función de la importancia que tiene la apertura de una nueva sede de la empresa Mouse Lamp Technologies, en la comunidad de Playas del Coco es la siguiente: el 48,7 % lo considera importante; el 42,5 % muy importante, sin embargo, en menor porcentaje, se encuentran los que afirman mostrarse indiferentes representando un 5,3 % y un pequeño 3,5 % asegura que realmente es poco importante.

En la figura 13 se muestra los resultados

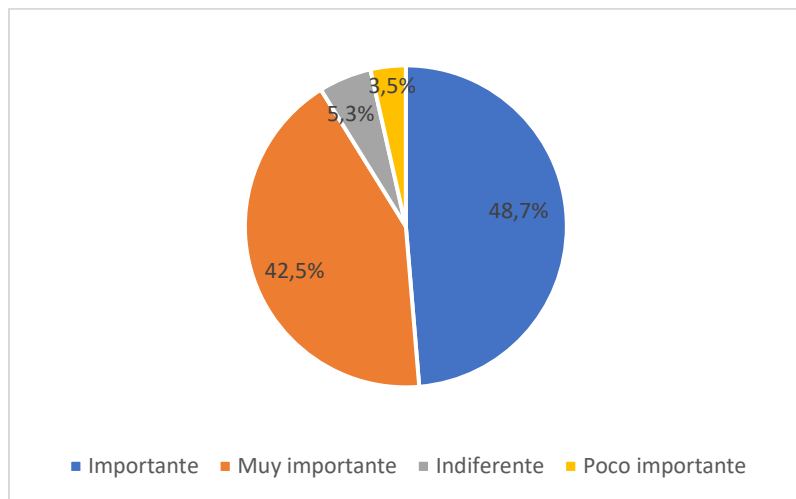


Figura 13: Importancia de la apertura de una empresa dedicada a la prestación de servicios informáticos.

Fuente: Elaboración propia.

4.1.4. Análisis de la competencia

En el cantón de Carrillo existen actualmente pocas empresas dedicada a brindar los mismos servicios que proporciona la empresa Mouse Lamp Technologies o, al menos, servicios similares, en el área de desarrollo de software y soluciones tecnológicas.

Sin embargo, la mayor parte de la demanda es cubierta por empresas que están ubicadas fuera de este cantón, algunos ejemplos de ello son: H&J Soluciones Tecnológicas, Grupo GD con sede en Liberia y El Coco, Avantica Technologies O Dyganet Soluciones Tecnológicas.

A continuación, se realiza una breve descripción de cada una de ellas, con base en la información brindada al público en sus páginas oficiales.

H&J Soluciones Tecnológicas

Esta empresa se ubica en Liberia, Guanacaste. Brinda soluciones tecnológicas como instalación de software, sistemas operativos, también disponen de centrales telefónicas y servidores.

Grupo GD

Cuenta con sucursales en Liberia y Playas del Coco en la provincia de Guanacaste. Ofrece todo en tecnología, computación, audio, vídeo y celulares, su principal objetivo es llegar a todo el pueblo costarricense.

Avantica Technologies

Es una empresa internacional con casa matriz en EE. UU. Una de sus sucursales se ubica en Liberia, Guanacaste, brindan soluciones de software para empresas de múltiples sectores.

Dyganet Soluciones Tecnológicas

Es una empresa que ofrece servicios informáticos en todo Costa Rica, da soporte en la provincia de Guanacaste, cuentan con asesores de desarrollo de sistemas, redes, cableado estructurado, sistemas de seguridad con cámaras y sensores, desarrollo web, marketing y help desk.

Altiva soluciones informáticas S.A.

Esta empresa se dedica a brindar soluciones tecnológicas a través de Sistemas de Información, ubicado en Liberia, Guanacaste.

4.1.4.1. Fuerzas competitivas de Michael Porter

4.1.4.1.1 Poder de negociación de los Compradores o Clientes

Los clientes son un elemento clave para una empresa, puesto que son los que permiten que esta pueda mantenerse en el mercado, generando las utilidades esperadas, es por ello que se debe satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas, por medio de diversas estrategias de diferenciación.

La microempresa Mouse Lamp Technologies busca brindar a sus clientes un servicio personalizado y desarrollar relaciones estrechas con los clientes para lograr satisfacerlos con productos de calidad, que se ajusten a sus necesidades, enfatizando en aspectos como un bajo costo, rapidez y la optimización de los recursos, de tal forma que permita obtener rentabilidad en el negocio.

4.1.4.1.2 Poder de negociación de los Proveedores o Vendedores

Para que la microempresa pueda lograr el éxito y la consolidación en el mercado debe crear alianzas estratégicas con diversas empresas y mantener siempre una relación adecuada y respetuosa.

Es necesario estar en una búsqueda constante de proveedores que garanticen productos de calidad, pero siempre al mejor precio, tomar en cuenta a proveedores locales, con el fin de reducir los costos de transportar productos desde la capital o de otras zonas alejadas, también podría contribuir a reducir la inversión y los *stocks* de inventarios.

Asimismo, establecer una buena relación con ellos, puede traer beneficios como descuentos en los productos y facilidades de pago.

4.1.4.1.3. Amenaza de nuevos competidores entrantes

Se trata de un mercado de fácil acceso, debido en gran parte, al aumento en el uso de las tecnologías. Por lo que nuevas empresas que busquen satisfacer la misma necesidad, pueden representar una amenaza.

Tanto en las escuelas como en las empresas privadas es cada vez más requerida la reparación o instalación de programas en sus equipos, y mayor aún con la emergencia sanitaria que se vive actualmente en el mundo, debido a la pandemia.

En la actualidad, han surgido nuevas necesidades, por ejemplo, acondicionar áreas que no cuentan con las condiciones necesarias para conferencias, mejorar la calidad de banda del Internet e, inclusive, instalar redes por primera vez, en lugares donde no eran utilizadas.

Por tal razón, la amenaza de nuevos competidores está latente, al ver que este mercado está generando hoy mayor demanda.

Para contrarrestar esto, Mouse Lamp Technologies, debe brindar el mejor servicio, pre y posventa, garantizar la calidad, de tal manera que el cliente se sienta satisfecho y con la confianza para querer volver, asimismo, debe desarrollar una propuesta innovadora en sus servicios, que logre la diferenciación y fidelización del cliente.

4.1.5.1.4. Amenaza de productos o servicios sustitutos

Todos aquellos servicios que, de alguna u otra forma, cumplen la misma función, ya sea en soluciones tecnológicas o en desarrollo de software, pueden sustituir los servicios que ofrece Mouse Lamp Technologies.

Sin embargo, a pesar de que el cantón de Carrillo es un lugar con gran actividad comercial, la mayoría de las empresas que pueden sustituir los servicios de esta microempresa, se encuentran fuera del cantón, como ya se mencionó en el análisis de la competencia.

4.1.5.1.5. Rivalidad entre competidores

La competencia entre las empresas, a pesar de que implica una amenaza, hace que ellas estén en constante innovación para así permanecer en el mercado.

En este caso, la microempresa quiere operar en un mercado en donde no se enfrenta a un número elevado de competidores directos dentro de la zona de influencia, por lo que debe enfocarse en promover el consumo del servicio a nivel local y captar la mayor cantidad de clientes, para su cartera, resaltando la calidad y agilidad con la que puede brindarse el servicio, lo que le permitiría obtener una ventaja.

4.1.6 Análisis FODA / MECA

4.1.6.1 F.O.D.A.

Fortalezas

1. Cuenta con conocimiento del mercado.
2. Posee buen ambiente laboral.
3. Fácil adaptabilidad al mercado tecnológico.

Oportunidades

1. Poca competencia en la región.
2. En la región hay un Mercado insatisfecho.

Debilidades

1. No cuenta con una ubicación estratégica.
2. El logo de la empresa es poco sugestivo al público, en relación con el servicio brindado.
3. Desconocen de la empresa y los servicios tecnológicos que ofrece.
4. Personal limitado.
5. Salario poco competitivo.

Amenazas

1. Aumento en el Impuesto del Valor Agregado.
2. Instalación de nuevos competidores en la región.
3. Pandemia de enfermedades.

4.1.6.2 M.E.C.A.

Mejoras

1. Continuo asesoramiento de instalación y soporte de nuevas tecnologías.
2. Incentivar al personal con mejores salarios.
3. Innovar los servicios brindados al cliente.

Explotar

1. Colocar la marca en la mente de los clientes potenciales de la región y clientes actuales.
2. La atención al cliente y la pronta respuesta a las necesidades tecnológicas de las empresas.

Corregir

1. Ubicarse en un punto estratégico y de fácil acceso los clientes.
2. Renovar el logo a uno con mayor sugestión al cliente del servicio ofrecido.
3. Dar mayor publicidad a la empresa por redes sociales o volantes.
4. Aumentar el personal laboral.

5. Ofrecer a los empleados un salario mínimo establecido por Ley.

Afrontar

1. Adoptar medidas financieras.
2. Mantener los precios bajos y competitivos, así como la calidad del servicio.
3. Seguir las directrices del Ministerio de Salud de Costa Rica ante la pandemia.

4.1.7 Estrategia de mercadeo (4PS)

4.1.7.1 Producto

Mouse Lamp ofrece servicios de soluciones informáticas los cuales se dividen en soporte técnico, desarrollo de software, diseño de páginas web, además de la reparación de computadoras y celulares. Dichos servicios se diferencian por su calidad, innovación y el tiempo de respuesta.

Tal vez, el servicio de soluciones informáticas no es del todo innovador, ya que en otras partes del país existen negocios dedicados a este tipo mercado, sin embargo, el hecho de que la microempresa Mouse Lamp se encuentre en la región de Guanacaste, le permite brindar soluciones en el menor tiempo posible a las empresas guanacastecas, además de brindar precios accesibles y cómodos, debido a que al no tener que recorrer largas distancias, el cliente no debe pagar altos porcentajes de viáticos, como suele hacerse con empresas provenientes de la capital.

4.1.7.2 Precio

Los precios de los servicios ofrecidos por Mouse Lamp se establecen en función de valor añadido, ya que, en este sector en particular, cada servicio es diferente, ya sea por

tamaño, complejidad, o bien, el tiempo requerido para completar cada trabajo, por lo cual se establece como proyectos y se define, según las necesidades del cliente.

Por lo anterior, los precios tienen una base, la cual se puede establecer por hora trabajada para lo que son los servicios de desarrollo de software y diseño de páginas web, o bien, en el caso de los servicios de soporte y redes, se establece dependiendo de las dimensiones e insumos; por ello, el valor final del proyecto varía dependiendo de las condiciones de cada servicio, más un beneficio, en función del valor añadido.

Instalación de redes: \$574 por cada 100 metros

Cableado estructural: \$174 por cada 100 metros

Aplicación web: \$10 por hora

Diseño de página: \$20 por hora

4.1.7.3 Plaza

Mouse Lamp utiliza diversos mecanismos para que el servicio sea adquirido por los clientes, ellos son: el local ubicado en el Tablazo de Sardinal también cuenta con una página web, su dirección es www.mouselamp.com; además, tiene una página en la red social Facebook, donde cuenta con alrededor de 660 me gusta y, al mismo tiempo, tiene un número telefónico 8717-0007.

4.1.7.4 Promoción

Actualmente, Mouse Lamp utiliza su página de Facebook para darse a conocer, donde coloca información, tanto de la empresa como de los servicios brindados.

También, cuentan con un medio de transporte, el cual es un vehículo que transita, principalmente, por la zona de Sardinal-Playas del Coco, dicho vehículo se encuentra rotulado, con la intención de que puedan identificar a la empresa y ubicarlos para adquirir alguno de sus servicios.

4.1.8 Estrategia de comercialización

4.1.8.1 Estrategias de comercialización

Mouse Lamp Technologies es una empresa que tiene alrededor de dos años en el mercado, sin embargo, el mundo de los negocios es muy cambiante, y se debe estar en constante innovación y adaptabilidad, con el fin de atraer a más clientes, por lo cual es necesario que la empresa implemente estrategias que le permitan cumplir con los objetivos trazados.

En función de incrementar la participación en el mercado, las estrategias de comercialización se vuelven sumamente indispensables, ya que definir estos canales hace posible que el servicio sea más visible, y que este llegue con mayor facilidad a los consumidores finales.

Por lo anterior, se propone las siguientes estrategias de comercialización para la microempresa Mouse Lamp Technologies.

La primera estrategia va enfocada a la relación de precio/calidad, es decir, brindar un servicio con la mayor calidad posible a un precio aceptable, tomando como referencia los precios del mercado, además de considerar las posibles variaciones estratégicas que puedan surgir como descuentos y promociones, los cuales suelen ser una gran opción de entrada para

atraer a un cliente nuevo, ya que estaría probando un servicio de calidad a un precio más bajo.

Por otro lado, se plantea una estrategia, en relación con los canales de distribución. Se busca que el cliente tenga fácil acceso a los servicios brindados por la empresa, para lo cual, se establece canales físicos (local comercial), donde la dependiente debe ser capacitada, con el fin de que pueda manejar la mayor información posible para poder asesorar adecuadamente al cliente.

Además, se establece canales virtuales como la página web y las redes sociales, estos deben brindar todas las facilidades, al igual que el canal físico, es decir, la página que se utilice debe ser totalmente amigable con el usuario y debe brindar la mayor información posible para que el cliente pueda verse atraído por contactar a la empresa.

Por último, se plantea la implementación de estrategias de comunicación, la cual, pretende utilizar la publicidad como medio para dar a conocer los servicios que brinda la empresa, mediante el material audiovisual en redes sociales, además de emplear paneles publicitarios o carteles en la zona de Carrillo, con el fin de ser más visibles en el sector.

4.1.8.2 Estrategias de posicionamiento

Así como las estrategias de comercialización son de suma importancia para lograr mayor participación, también las estrategias de posicionamiento juegan un papel significativo, ya que estas ayudan a lograr que la marca de la empresa ocupe un espacio en la mente del consumidor, lo que hará que los clientes creen una estrecha relación con Mouse Lamp Technologies. La empresa adoptará las siguientes estrategias:

Estrategia de imagen: La identidad visual es el rasgo distintivo mediante el cual los consumidores reconocerán a la empresa inmediatamente, por lo cual se plantea brindarle una imagen más atractiva y sencilla, que permita recordarle con facilidad, por medio de la renovación del logotipo de la empresa.

Estrategia de servicio: Pretende brindar al cliente un servicio rápido y de calidad, además de implementar un servicio postventa, es decir, darles un seguimiento a los clientes para determinar el nivel de satisfacción y experiencia con el servicio adquirido, para ello, se contactará al cliente, ya sea vía correo electrónico, o bien, mediante llamada telefónica, logrando con ello, que el cliente sienta que es verdaderamente importante para la empresa.

Estrategia de captación y fidelización: Se plantea realizar una base de datos con información de los clientes, que permita crear ofertas e infografías, a fin de sus necesidades, dicha información será enviada, vía correo electrónico. Además de crear un plan de fidelización, el cual consiste en asignar descuentos, paquetes especiales o regalías a clientes frecuentes o clientes que atraen clientes.

4.1.8.3 Proveedores

Mouse Lamp Technologies cuenta con proveedores que le suministran los artículos, tales como cableado, conectores, tableros de conexión, placas de montaje, herramientas, entre otros, necesarios para brindar servicios profesionales, para ello, cuenta con proveedores como Ewwto, Intcomex y Cqnet.

Por otra parte, cuenta con proveedores donde realiza compras a conveniencia de suministros de limpieza, tales como Palí, Maxi-Palí o Pricemart; además de Universal, donde adquiere artículos de oficina.

4.2. Estudio Técnico

Este proyecto consiste en la expansión de la microempresa Mouse Lamp Technologies, los inversionistas desean encontrar un local comercial de alquiler en la zona de Playas del Coco. Por esta razón, es necesario realizar un estudio técnico que ayude a identificar los costos y el valor de la inversión para la ejecución del proyecto.

Seguidamente, se desglosará cada uno de los aspectos, tales como inversión en permisos iniciales, localización, distribución de planta, inversión en obra física, Inversión en equipo y mobiliario, costo de planilla, inversión en insumos, gastos operativos, inversión inicial y fuente de financiamiento.

Esto contribuirá a la cuantificación de los costos operativos, además del arrendamiento y el valor monetario para equipar el local con los materiales y equipo de oficina demandado por el propietario, con esto se calculará la inversión inicial del proyecto.

4.2.1 Localización

Para la expansión de Mouse Lamp, se considera que la ubicación donde se establecerá es estratégica, dado su auge comercial, además de ser una zona turística concurrida, por ello, el proyecto se llevará a cabo en Playas del Coco a 8,2 kilómetros de Sardinal.

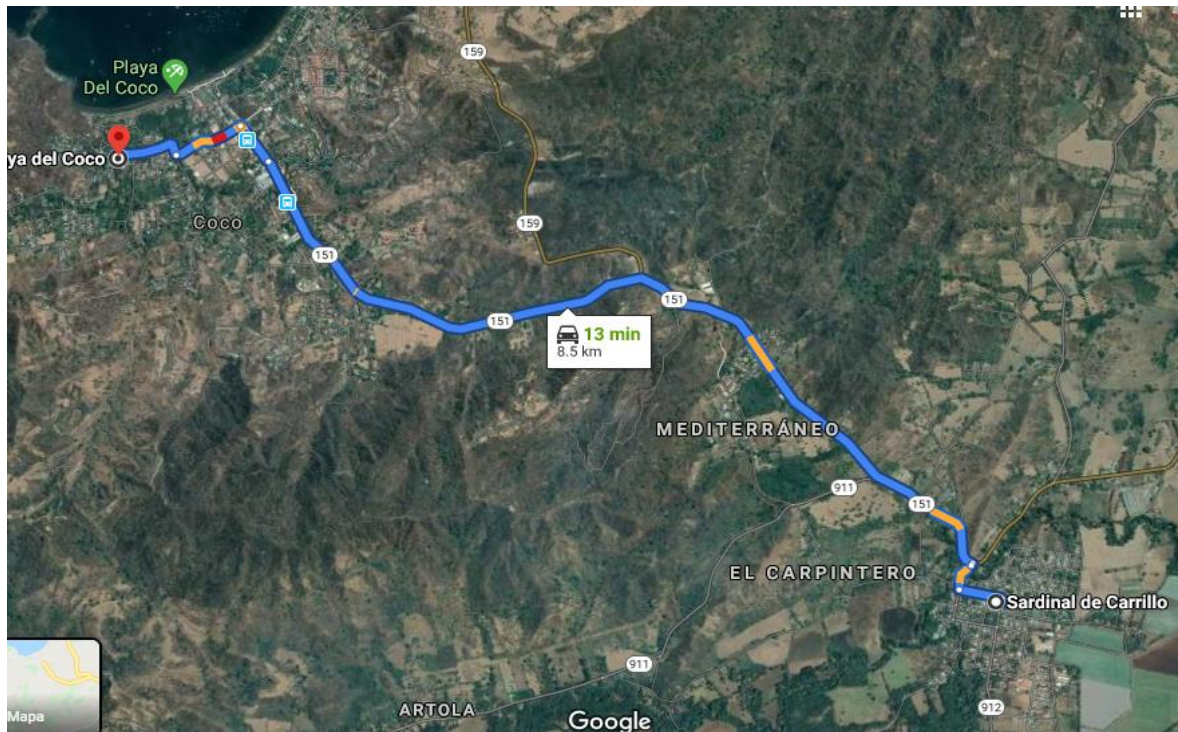


Figura 14: Macro localización de la expansión de Mouse Lamp.

Fuente: Google Maps. (2020).

Playas del Coco es una comunidad, que pasó de ser enfocada a la pesca al comercio, así lo menciona Solano (2011):

Playas del Coco pasó de ser un poblado pesquero hasta los años 70 a convertirse en un destino turístico y recreativo enfocado principalmente al turista nacional. Los paseos familiares tradicionales del costarricense en las décadas de los 70 y 80, tenían como característica la visita, ya sea como excursionista o como turista a este destino.

Sin embargo, ese desarrollo criollo, con cabinas y bares, ha dado paso posterior a un poblado costero más enfocado al comercio, que al turismo. El desarrollo de Playas del Coco no es tanto del sector turístico, como puede ser,

por ejemplo, Tamarindo, sino más bien del sector inmobiliario, tanto en residencias permanentes como en segundas residencias (p. 27).

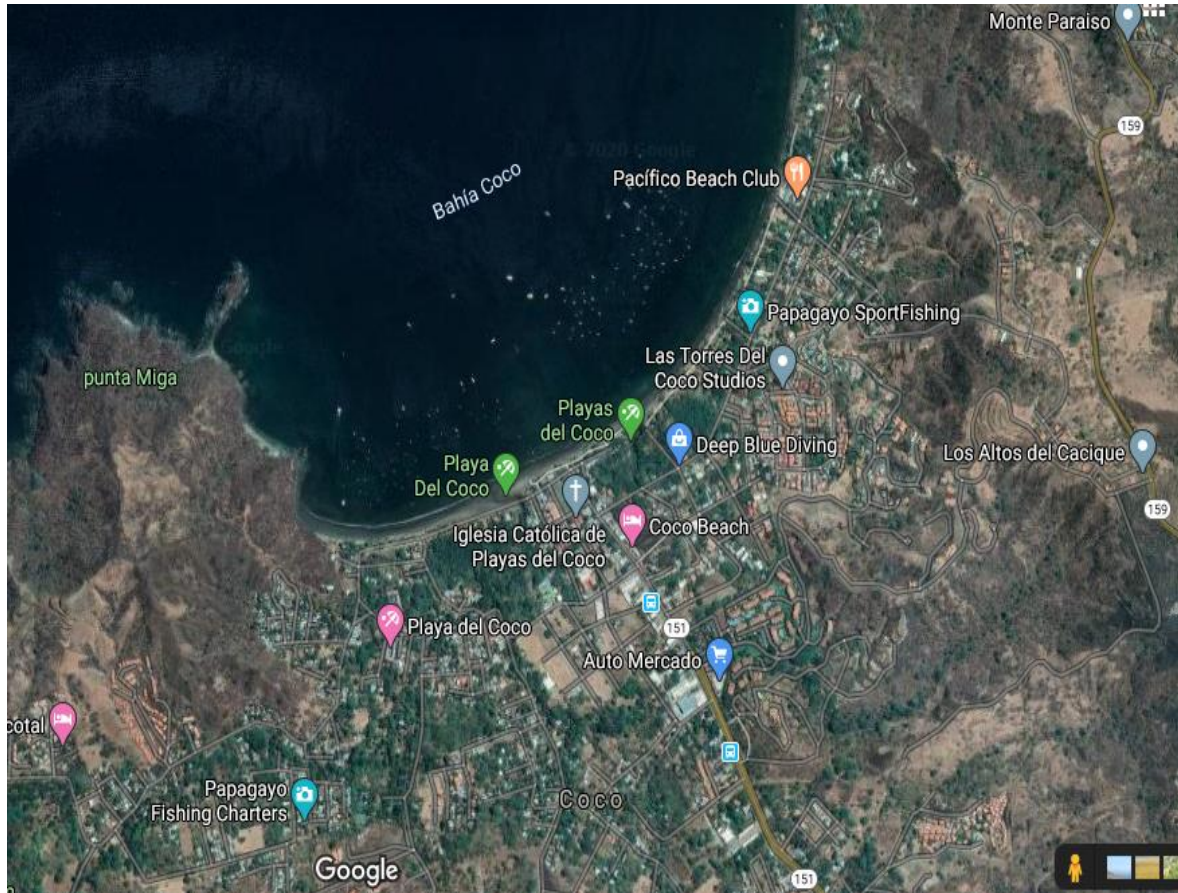


Figura 15: Micro localización de la expansión de Playas del Coco.

Fuente: Google Maps (2020).

4.2.2 Función de Operación

A continuación, se presenta un flujograma, donde se detalla el proceso de la microempresa, con respecto a la atención al cliente.

Flujograma de servicio al cliente

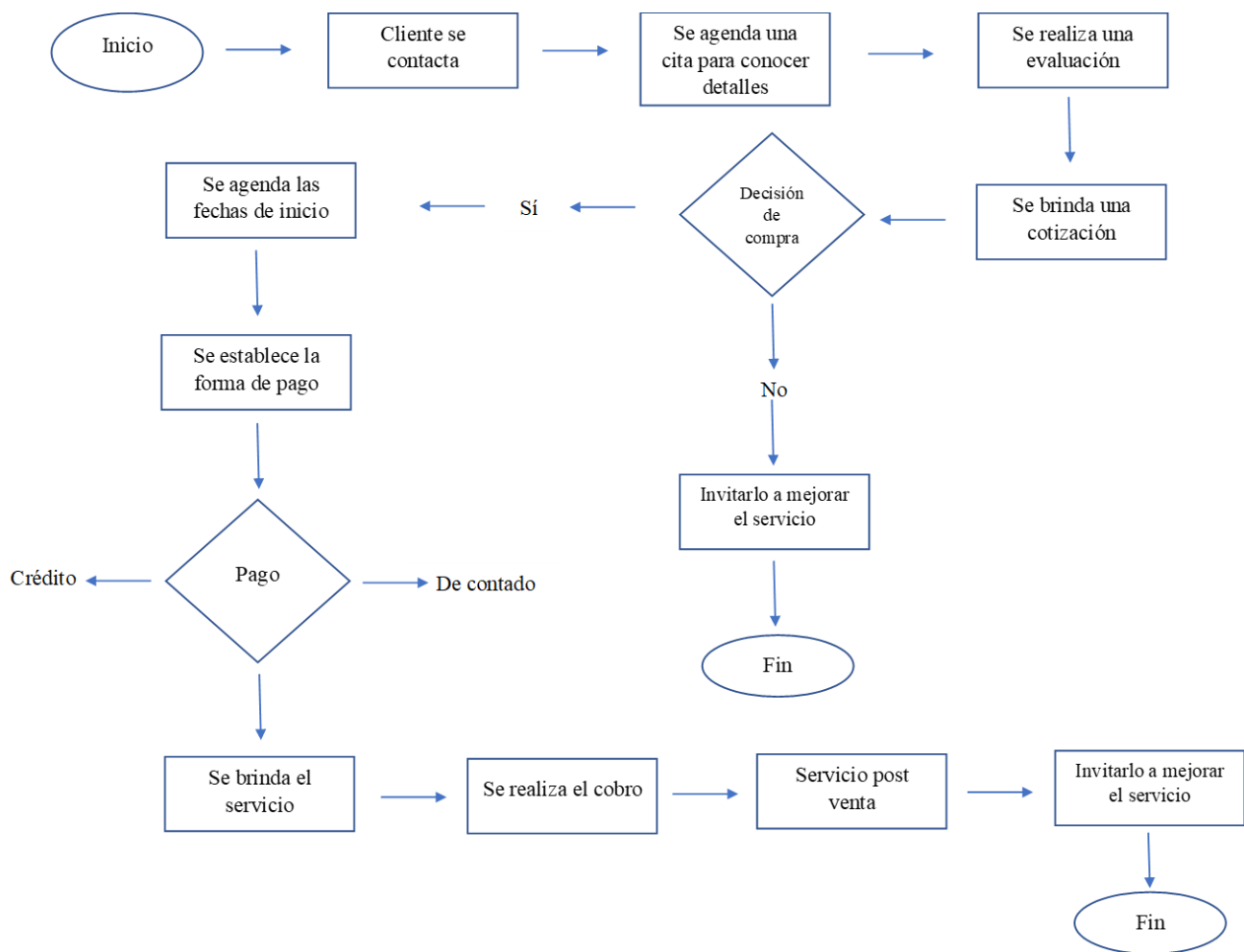


Figura 16: Flujograma de servicio al cliente.

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la figura 16, el cliente se contacta con Mouse Lamp Technologies, donde es atendido por la dependiente, ya sea vía telefónica, correo, o bien,

presencialmente; la dependiente le consulta cuál es el servicio que le interesa, posteriormente, le solicita los datos al cliente para agendar una cita con el ingeniero, en dicha cita, el cliente brinda los detalles del servicio que solicita realizar, teniendo los datos, se procede a realizar una evaluación que le permita calcular el costo total del servicio, para brindarle una cotización al cliente y que, con base en ella, este pueda tomar una decisión.

- **El cliente decide adquirir el servicio**

Se procede a agendar la fecha en que se va a brindar el servicio, posteriormente, se pacta la forma en que el cliente va a cancelar el servicio, ya sea a crédito, o bien, de contado; llegada la fecha indicada, se brinda el servicio, completado este, se realiza el cobro correspondiente.

Pasados los días, se contacta al cliente nuevamente, con el fin de asegurar que el servicio brindado no presente desperfectos, por último, se busca conocer la posición del cliente con respecto al servicio brindado, invitándolo a mejorar el servicio por medio de una pequeña encuesta.

- **El cliente decide no adquirir el servicio**

Si el cliente decide no adquirir los servicios de Mouse Lamp, se le invita a mejorar el servicio por medio de una pequeña encuesta, con el fin de conocer las razones por las cuales no adquirió los servicios.

4.6.2 Distribución física de las instalaciones

La distribución del local debe ser la adecuada, con el fin de proporcionar, tanto al cliente como al colaborador, un espacio que permita brindar un servicio de calidad.

Ahora bien, la microempresa Mouse Lamp Technologies considera que el local para poder expandir su negocio debe contar con un área total de 35 m², de los cuales 20 m² serán utilizados como una sala de espera y, a la vez, un espacio para la atención al cliente, también, se ubicará un taller para reparaciones y, por último, un baño que cumpla con lo estipulado en la Ley N°7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

La distribución de la planta se realizó, de acuerdo con las necesidades que presenta el microempresario.

En la figura 17, se puede observar el croquis de la distribución del local.

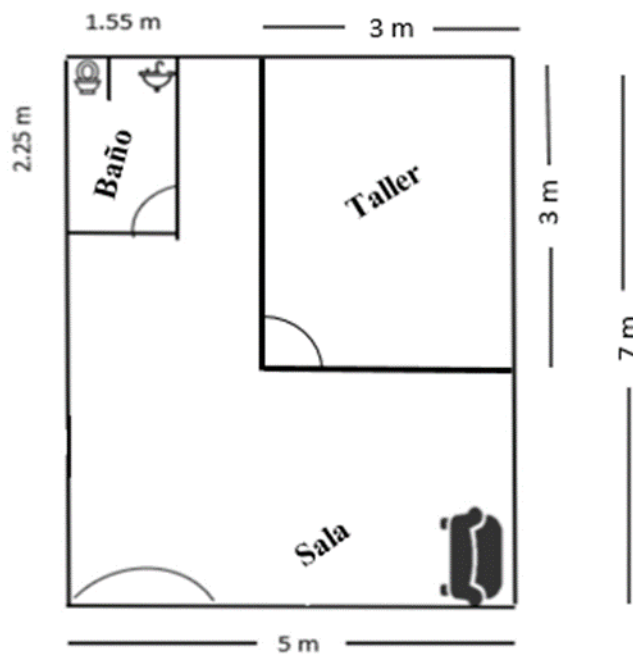


Figura 17: Croquis de la distribución del local.

Fuente: Elaboración propia.

4.2.3 Valor de las Inversiones requeridas para el proyecto

Para llevar a cabo este proyecto, es necesario realizar inversiones en distintas áreas, las cuales se explica brevemente, a continuación.

4.2.4 Valorización de la inversión en obra física

Se trata de una inversión estimada para remodelar el nuevo local, específicamente, en el área de reparación de equipos, de tal forma que mantenga el diseño original con el que cuenta actualmente la sede ubicada en el Tablazo de Sardinal.

La inversión en obra física es de \$806,16 con la tasa de cambio al día 07/06/2020, eligiendo al proveedor más económico (ver anexo 1): Facturas proformas de materiales para la construcción.

Dicha inversión, corresponde a la remodelación del local, con tal de que este sea lo más confortable posible.

Tabla 8: Inversión en Obra Física

Inversión en obra física	
Inversión	Costo
Material	\$494,17
Mano de obra	\$312
Total	\$806,16

Fuente: Elaboración propia.

4.2.5 Valorización de la inversión en equipo y mobiliario

Busca dotar de todo el equipo e infraestructura necesaria para el funcionamiento, independiente del nuevo local, con respecto a su actual sede, y contempla la compra de computadoras, mesas, estantería y herramientas para el taller. Es necesario considerar una inversión de equipamiento por un monto de \$4 467,26

La cotización se realizó para saber el costo del equipo solicitado por el propietario que llevará a cabo la expansión de su negocio. Los proveedores indagados fueron Gollo, S.A. e Importadora Monge.

La factura proforma se encuentra en las cotizaciones del equipo y mobiliario (anexo 2).

En la tabla 9, se muestra el equipo necesario y sus costos y su respectiva depreciación.

Tabla 9: Balance de equipo y mobiliario dolarizado**Balance de equipo y
mobiliario dolarizado**

-

Equipo	Cantidad	Costo Promedio Unitario	Costo Total
Computadora portátil	1	\$ 756,20	\$ 756,20
Silla de oficina	1	\$ 95,16	\$ 95,16
Caja registradora	1	\$ 176,92	\$ 176,92
Lector de código de barras	1	\$ 170,80	\$ 170,80
Impresora láser	1	\$ 73,71	\$ 73,71
Urna	3	\$ 420,51	\$ 1 261,52
Mostrador	1	\$ 118,28	\$ 118,28
Aire acondicionado	1	\$ 458,64	\$ 458,64
Abanicos	2	\$ 25,31	\$ 50,62
Sillones	1	\$ 279,17	\$ 279,17
Refrigerador	1	\$ 693,31	\$ 693,31
Congelador	1	\$ 185,29	\$ 185,29
Juego de herramientas	1	\$ 147,66	\$ 147,66
Total		\$ 3 600,94	\$ 4 467,26

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta la tabla, con la respectiva depreciación del equipo y mobiliario.

Tabla 10: Depreciación en línea recta del equipo y mobiliario dolarizado

Depreciación de equipo y mobiliario dolarizado				
Equipo	Vida útil contable (años)	Depreciación Anual	Depreciación Acumulada	Valor en libros
Computadora portátil	5	\$ 151,24	\$ 756,20	\$ -
Silla de oficina	10	\$ 9,52	\$ 47,58	\$ 47,58
Caja registradora	10	\$ 17,69	\$ 88,46	\$ 88,46
Lector de código de barras	5	\$ 34,16	\$ 170,80	\$ -
Impresora láser	3	\$ 24,57	\$ 122,84	\$ -
Urna	10	\$ 126,15	\$ 630,76	\$ 630,76
Mostrador	10	\$ 11,83	\$ 59,14	\$ 59,14
Aire acondicionado	10	\$ 45,86	\$ 229,32	\$ 229,32
Abanicos	10	\$ 5,06	\$ 25,31	\$ 25,31
Sillones	10	\$ 27,92	\$ 139,58	\$ 139,58
Refrigerador	9	\$ 77,03	\$ 385,17	\$ 308,14
Congelador	10	\$ 18,53	\$ 92,65	\$ 92,65
Juego de herramientas	10	\$ 14,77	\$ 73,83	\$ 73,83
Total		\$ 564,33	\$ 2821,63	\$ 1694,76

Fuente: Elaboración propia.

4.2.6 Valorización de la Inversión en Suministros

Se debe tomar en cuenta todos los suministros necesarios, para la correcta operación de la organización, y estos van desde artículos de limpieza hasta los materiales de oficina. Para ello, se realizó la cotización en diferentes comercios (véase anexo 3).

Tabla 11: Balance de insumos generales mensual

Balance de Suministros generales mensual dolarizado				
Suministros	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Limpieza				
Alcohol en gel	Galón	2	\$ 23,19	\$ 46,38
Mechas de limpiar piso	Unidad	1	\$ 7,9	\$ 7,9
Escoba	Unidad	1	\$ 1,75	\$ 1,75
Palo de Limpiar pisos	Unidad	1	\$ 4,57	\$ 4,57
Cloro	Galón	1	\$ 1,67	\$ 1,67
Jabón líquido	Galón	2	\$ 7,37	\$ 14,74
Desinfectante	Galón	2	\$ 2,02	\$ 4,04
Bolsas de basura	Paquete	2	\$ 0,96	\$ 1,92
Subtotal		12	\$ 49,43	\$ 82,97
Oficina				
Resma de papel	Paquete	1	\$ 5,09	\$ 5,09
Folder	Paquetes	1	\$ 7,02	\$ 7,02
Grapas	Caja	1	\$ 1,05	\$ 1,05
Tinta para Impresora	Unidad	1	\$ 1,75	\$ 1,75
Lapiceros	Caja	1	\$ 2,1	\$ 2,1
Subtotal		5	\$ 17,01	\$ 17,01
Inversión total		17	\$ 66,44	\$ 99,98

Fuente: Elaboración propia.

4.2.7 Valorización de la Inversión en permisos iniciales

Se trata de todo lo referente a la solicitud y aprobación de permisos previos al funcionamiento y operación de la nueva sucursal de la empresa Mouse Lamp Technologies, dentro de ellos, la patente comercial, así como los timbres fiscales y municipales para poder operar acorde con lo dispuesto en la legislación costarricense.

En la siguiente tabla se muestra cada uno de los costos.

Tabla 12: Balance de permisos iniciales

Balance de Permisos Iniciales Dolarizado	
Permisos	Costo Promedio
Patente comercial	\$ 30
Timbres fiscales y municipales	\$ 1
Total	\$ 30,92

Fuente: Elaboración propia.

4.2.8 Costos hundidos del proyecto

En este apartado se especifica los costos hundidos, los cuales son equipos adquiridos actualmente, que formarán parte de las operaciones del proyecto. En la siguiente tabla se puede observar.

Tabla 13: Balance de costos hundidos

Balance de Costos hundidos			
Equipo	Costo promedio	Vida útil contable	Depreciación Anual
Vehículo Hyundai Grand i10 Sedán	\$17 900,00	3	\$ 3 580,00

Fuente: Elaboración propia.

4.2.9 Gastos de planilla

El personal que Mouse Lamp Technologies va a contratar consta de un dependiente, un técnico de celular y un asistente. El propietario se encargará de administrar su negocio y, a la vez, desempeñar su labor como ingeniero informático. De acuerdo con la legislación que ampara al trabajador, se debe estimar el salario base y cargas sociales de cada colaborador, que es un 44,32 % del salario bruto.

Se requerirá mensualmente el servicio profesional de un contador, este tiene un costo de \$34,67 no forma parte de la planilla, ya que se contrata por servicios profesionales.

Seguidamente, se desglosa los costos de planilla mensual.

Tabla 14: Presupuesto de Planilla mensual

Presupuesto de planilla mensual

Puesto	Cantidad	Salario Base	Seguro Social
			26,50%
Ingeniero en sistemas	1	\$ 982,99	\$ 260,49
Técnico de celulares	1	\$ 325,56	\$ 86,27
Dependiente	1	\$ 600,55	\$ 159,15
Subtotal		\$ 1 909,10	
Total de salario Bruto	3		
Total planilla mensual		\$ 1 909,10	\$ 505,91

Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente tabla se presenta el presupuesto de planilla anual dolarizada

Tabla 15: Presupuesto de planilla anual dolarizada

Presupuesto de planilla anual dolarizado

Puesto	Cantidad	Salario Base	Seguro Social	Previsión de vacaciones	Previsión de Aguinaldo	Previsión de cesantía	Total de planilla
			26,50%	4,16%	8,33%	5,33%	
Ingeniero en sistemas	1	\$ 982,99	\$ 260,49	\$ 40,89	\$ 81,88	\$ 52,39	\$ 11 795,88
Técnico de celulares	1	\$ 325,56	\$ 86,27	\$ 13,54	\$ 27,12	\$ 17,35	\$ 3 906,72
Dependiente	1	\$ 600,55	\$ 159,15	\$ 24,98	\$ 50,03	\$ 32,01	\$ 7 206,6
Total	3	\$ 1 909,10	\$ 505,91	\$ 79,41	\$ 159,03	\$ 101,75	\$ 22 909,2

Fuente: Elaboración propia

4.2.10 Costos de producción y venta

Para determinar el costo de ventas o CMV de la prestación de servicios informáticos, se calculó de acuerdo con la cantidad de servicios vendidos mensualmente, y el costo que supone brindar individualmente cada servicio.

A continuación, se muestra los cálculos realizados para determinar los costos de cada servicio.

Tabla 16: Costo total de materia prima
Costo total de materia prima

Servicios	Costo
Redes	\$ 192,20
Cámaras	\$ 195,22
Cableado	\$ 93,04
Total	\$ 480,46

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17: Costo de Mano de Obra Directa
Costo de mano de obra directa

Servicios	Precio por hora	Precio total
Redes	\$ 4,10	\$ 65,53
Cámaras	\$ 4,10	\$ 65,53
Cableado	\$ 4,10	\$ 65,53
Total		\$ 196,60

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18: Costos por transporte

Costos de transporte	
Costos	Monto
Combustible	\$ 156,00
Depreciación	\$ 48,35
Total	\$ 204,35

Fuente: Elaboración propia.

Según los cálculos realizados, la microempresa tendrá los siguientes ingresos por los servicios ofrecidos al público meta.

Tabla 19: Ingresos por servicios

Ingresos por servicios			
Servicios	Unidades	Precio unitario en \$	Total
Redes	1	\$519,99	\$ 519,99
Cámaras	4	\$125,67	\$ 502,66
cableado estructural	1	\$138,67	\$ 138,67
aplicaciones web	1	\$1 920,00	\$ 1 920,00
Páginas informativas	1	\$350,00	\$ 350,00
Total de ingresos			\$ 3 431,32

Fuente: Elaboración propia.

4.6.10 Costos de mercadería vendida

Tabla 20: Costos de mercadería vendida por servicios profesionales

Costos de mercadería vendida por servicios profesionales		
Costos directos de fabricación		
Cuenta	Precio unitario	Total
Materia prima	\$480,46	
Mano de obra directa	\$ 196,60	\$ 196,60
Subtotal	\$ 677,06	
<i>Subtotal costos directos</i>		20%
Costos indirectos de producción		
Cuenta	Precio unitario	Total
Consumo de Electricidad	\$ 34,67	
Consumo de Agua	\$ 17,33	
Consumo de Teléfono fijo	\$ 18,37	
Servicio de internet	\$ 67,60	
Depreciaciones	\$ 48,35	
Combustible	\$ 156,00	
<i>Subtotal</i>	\$ 342,32	
<i>Subtotal costos indirecto</i>		\$0,10
Total del costo mercadería vendida		\$1 019,38
Precio de venta por Servicio Profesionales		\$3 431,31
Porcentaje de venta		30%

Fuente: Elaboración propia.

Basados en lo anterior, el costo de ventas tiene un valor porcentual del 30 %.

Gastos Operativos

A continuación, se presenta los gastos y costos operativos que deberá asumir la microempresa Mouse Lamp Technologies.

Tabla 21: Gastos operativos anuales dolarizados

Gastos operativos anuales dolarizados				
Gastos	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual
Gastos				
Administrativos				
Servicio de internet	\$67,60			\$811,20
Servicio telefónico	\$18,37			\$220,44
potable	\$17,33			\$207,96
Servicio eléctrico	\$34,67			\$416,04
Alquiler de local	\$600,00			\$7 200,00
Cargas sociales	\$505,91			\$6 070,92
Salarios	\$1 909,10			\$22 909,22
Patente municipal		\$30,00		\$120,00
Servicios contables	\$34,67			\$416,00
Póliza de seguros		\$23,48		\$93,93
Suministros	\$99,98			\$1 199,76
Insumos de producción	\$1 522,29			\$18 267,44
Subtotal	\$4 809,91	\$53,48		\$57 932,91
Gastos de venta				
Viáticos de comercialización	\$52,00			
Total	\$4 861,91	\$53,48		\$57 932,91

Fuente: Elaboración propia.

4.2.11 Inversión Inicial

La microempresa Mouse Lamp debe realizar una inversión inicial de \$9 611,41 ese monto se usará para la obra física, permisos, equipo y mobiliario y el capital de trabajo necesario para el primer mes. Calculado con tipo de cambio a ₡576,93 por dólar.

Tabla 22: Presupuesto de inversión inicial.

Inversión Inicial

Actividades	Subtotal
Remodelación de obra física	\$806,16
Inversiones de equipo y mobiliario	\$4 467,26
Capital de Trabajo	\$4 337,99
Total	\$9 611,41

Fuente: Elaboración propia.

4.2.12 Fuente de Financiamiento

Mouse Lamp solicitará un crédito Pymes mediante el Banco de Nacional de Costa Rica, por el monto de la inversión inicial, para solventar el costo de las inversiones que necesita realizar para la expansión.

El préstamo bancario es de \$8 650,27 a una tasa de interés de 7 % anual, por un plazo de 15 años.

A continuación, se presenta la tabla de amortización de los primeros cinco años de crédito, dicha amortización se realizará por medio del método francés (cuota fija).

Tabla 23: Estructura de Financiamiento

Estructura de Financiamiento		
Forma de Financiamiento	Monto	Porcentaje de representación
Deuda	\$8 650,27	90 %
Patrimonio	\$961,14	10 %
Total	\$9 611,41	100 %

Fuente: Elaboración propia.

4.3 Estudio organizacional

El estudio organizacional de la viabilidad financiera para la comercialización de productos informáticos en la comunidad de Playas del Coco permite la conformación de la estructura organizativa, es decir, la forma en que se divide y coordina las actividades de la empresa; además de la selección de puestos y de las funciones de cada colaborador, de acuerdo con la actividad de la organización.

Con el fin de enfocar el giro de la actividad de Mouse Lamp Technologies, se presenta las siguientes propuestas de misión, visión, objetivos y valores de la empresa, como parte de los elementos mínimos de la planificación estratégica que debe tener la microempresa.

Como parte del propósito o razón de ser de la empresa, se tiene la siguiente Misión y Visión.

Misión:

“Brindar a nuestros clientes soluciones informáticas, técnicas y tecnológicas que contribuyan a aumentar su competitividad en el mercado, brindando servicios de calidad e innovadores”.

La empresa denominada Mouse Lamp Technologies aspira a la siguiente

Visión:

“Ser una empresa líder en el mercado regional, que camina de la mano con la innovación, reconocida por su aporte al bienestar y desarrollo de las empresas guanacastecas”.

3.1 Objetivos

Con el fin de encaminar de forma eficaz los esfuerzos de la microempresa, se planteó los siguientes objetivos.

- Contribuir a la transferencia de tecnología a las empresas guanacastecas.
- Ser reconocidos a nivel de la provincia por calidad, innovación y tiempo en la prestación de sus servicios.
- Proporcionar soluciones informáticas y tecnológicas. en constante evolución, que aumenten la competitividad de la empresa.

3.2 Valores

Como parte de los principios éticos de la empresa, se presenta los siguientes valores:

Responsabilidad:

Comprometidos a cumplir con las exigencias de los clientes, con el fin de satisfacer sus necesidades.

Servicio:

Dispuestos a colaborar a nuestros clientes con excelencia y calidad.

Innovación:

Estamos en una constante transformación, para brindar servicios a la vanguardia, dignos de nuestros clientes.

Pasión:

Trabajamos por mejorar cada día, poniendo entusiasmo en cada proyecto.

3.3 Estructura organizacional

La empresa se constituirá mediante dos departamentos, de acuerdo con las necesidades del negocio, es importante mencionar que estas dos áreas, se conocerá como el área comercial y de operación, ambas se encuentran directamente reguladas por la administración, es decir, serán supervisadas por Joseph Rojas.

El área comercial estará conformada por un vendedor y el área operativa de la empresa estará conformada por un ingeniero, un asistente en soporte técnico, un técnico de celulares. Además, la microempresa contará con un contador externo.

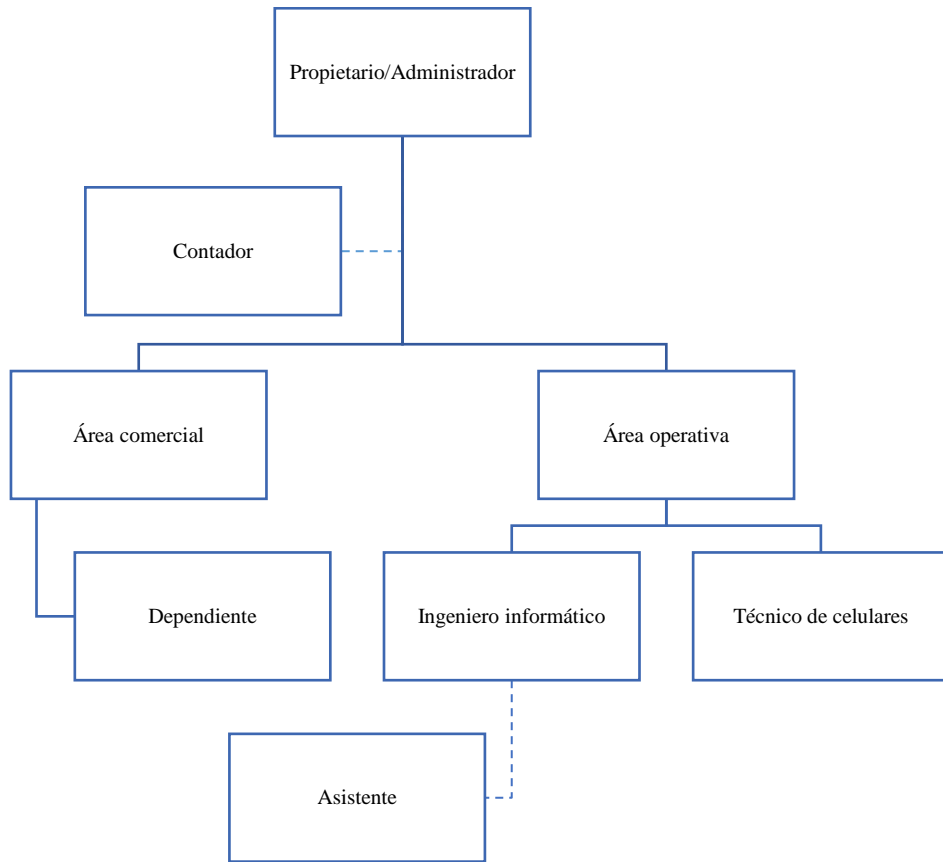


Figura 18: Organigrama Mouse Lamp.

Fuente: Elaboración propia.

Funciones

El organigrama de Mouse Lamp Technologies, brinda una estructura funcional, la cual permite identificar las áreas de responsabilidad de cada uno; dicha estructura está conformada por seis integrantes, los cuales se detalla a continuación.

Propietario/ Administrador: Joseph Rojas se establece como la máxima autoridad y representante legal de la microempresa. Orientado a plantear metas y objetivos, utilizando eficiente los recursos de la empresa.

Contador: Agente externo, el cual será contratado mediante servicios profesionales por lapsos definidos, es decir, no forma parte de la nómina de la empresa. Será el encargado de asesorar al administrador, llevar los libros contables y de brindar información clara y concisa sobre las finanzas de la empresa.

Dependiente: responsable del punto de venta, encargada de generar buenas relaciones con los clientes mediante el servicio al cliente, vender los productos ofrecidos en la tienda.

Ingeniero informático: Encargado de brindar y ejecutar soluciones creativas e innovadoras a los clientes. Además de asesorar al cliente en el proceso.

Técnico en soporte técnico: Apoyo externo, que acompañará al ingeniero, cuando las dimensiones del trabajo de campo por realizar requieran a más de una persona para ejecutarlo. Se contratará por lapsos definidos, conforme lo requiera la microempresa, es decir, que se le pagará mediante servicios profesionales.

Técnico en celulares: Enfocada a brindar servicios de reparación y diagnósticos de celulares y tablets en el punto de venta.

3.4 Descripción de puestos

Una vez expuesto el organigrama de la microempresa Mouse Lamp S.A., se procede a describir las actividades que realizará cada uno.

Administrador

Requisitos

Formación académica: Educación superior.

Conocimiento del idioma inglés (nivel intermedio).

Manejo de paquetes de cómputo.

Contar con licencia de conducir B1.

Habilidades: Capacidad para analizar, comunicar, negociar y tomar decisiones.

Objetivo del puesto: Gestionar y administrar los recursos de la empresa.

Jornada: Diurna, tiempo completo, con un día libre a la semana.

Puestos que supervisa

Tabla 24: Puesto y números de colaboradores

Puesto	Número de colaboradores
Ingeniero Informático	1
Dependiente	1
Asistente en soporte técnico	1
Técnico de celulares	1

Fuente: Elaboración propia

Las funciones que debe llevar a cabo son:

- Representar legalmente a la empresa.
- Llevar un control y buen manejo diario de las entradas y salidas de la empresa.
- Manejar las finanzas y presupuesto.
- Proteger los activos de la empresa.
- Plantear metas y objetivos.
- Dar seguimiento a planes de trabajo.
- Efectuar inventario de los activos de la empresa.
- Velar por el cumplimiento de las obligaciones (fiscales, CCSS y planilla).
- Realizar facturas electrónicas.
- Realizar declaración de impuestos.
- Supervisar y brindar las herramientas necesarias a sus colaboradores.

Contador

Requisitos

Bachiller en Contabilidad.

Incorporado al Colegio de Contadores.

Habilidades: Comunicación asertiva y responsable.

Objetivo del puesto: Brindar información financiera clara y precisa.

Jornada: A convenir.

Las funciones que debe llevar a cabo son:

- Recopilar y documentar información contable.
- Brindar estados financieros.
- Extender certificación de ingresos, cuando sea requerido.
- Asesorar al microempresario, cuando se requiera.

Dependiente

Requisitos

Bachillerato en educación media.

Manejo de paquetes de cómputo.

Habilidades: Servicio al cliente, comunicación asertiva, resolver problemas y empatía.

Objetivo del puesto: Ser la persona encargada del punto de venta.

Jefe inmediato: Administrador.

Jornada: Diurna, jornada completa, con un día libre a la semana.

Las funciones que debe llevar a cabo son:

- Asesorar a los clientes que se apersonen al punto de venta.
- Atender llamadas telefónicas.
- Resolver problemas o quejas de los clientes.
- Será quien realice el respectivo cobro a los clientes en el punto de venta, es decir, será responsable del dinero.
- Realizar cierre de caja.
- Encargada de realizar cotizaciones para los clientes.
- Deberá mantener el orden y aseo dentro del local.

Ingeniero Informático

Requisitos

Bachiller en Ingeniería Informática.

Certificación Cisco.

Conocimiento del idioma inglés (nivel intermedio).

Contar con licencia B1.

Habilidades: Comunicación asertiva, creativo e innovador.

Objetivo del puesto: Liderar y ejecutar proyectos.

Jefe inmediato: Administrador.

Jornada: Diurna, jornada completa, con un día libre a la semana.

Puestos que supervisa

Asistente en soporte técnico: 1 colaborador

Las funciones que debe llevar a cabo son:

- Coordinar y preparar las reuniones con los clientes.
- Negociar los proyectos con los clientes.
- Asesorar a los clientes.
- Planear y ejecutar proyectos.
- Diseñar páginas web.
- Instalar redes.

- Instalar cableado estructural.
- Brindar asistencia técnica.

Asistente en soporte técnico

Requisitos

Certificado en soporte técnico.

Habilidades: Buena comunicación, trabajar bajo presión y en equipo.

Objetivo del puesto: Colaborar en los trabajos de campo.

Jefe inmediato: Ingeniero informático.

Jornada: A convenir.

Las funciones que debe llevar a cabo son:

- Instalar redes.
- Instalar cableado estructural.
- Apoyar en la solución de problemas.
- Ejecutar otras tareas asignadas por su superior inmediato, relacionadas con el puesto.

Técnico de celulares

Requisitos

Certificado en técnico de celulares.

Habilidades: Buena comunicación, responsable y puntual.

Objetivo del puesto: Reparar desperfectos en celulares y tablets.

Jefe inmediato: Administrador.

Jornada: Diurna, medio tiempo, con un día libre a la semana.

Las funciones que debe llevar a cabo son:

- Evaluar condiciones.
- Brindar soluciones a los clientes.
- Instalar elementos de software y hardware.
- Realizar cambios de pantallas.
- Desbloquear.

4.4 Estudio Legal

En este capítulo, se presenta las instituciones involucradas en la puesta en marcha del proyecto, ya sea para solicitud de permisos, o bien, para el registro de la empresa, para ello, se mencionará las legislaciones, procedimientos y requisitos necesarios en cada proceso.

4.4.1 Constitución de la empresa

4.4.1.1 Ministerio de Hacienda

Actualmente, la constitución jurídica de la empresa Mouse Lamp se encuentra a nombre de los dos propietarios, quienes están inscritos en diferentes actividades económicas.

El propietario Joseph Eduardo Rojas Méndez responde con cédula física, inscrito en el régimen tradicional; las actividades económicas que declara a la Hacienda Pública son:

- Mantenimiento de cómputo.
- Comercio al por menor de computadoras, accesorios, microcomponentes y paquetes de cómputo.

La otra propietaria, Yorlin del Carmen Sevilla Picado, quien responde con cédula física, inscrita en el régimen tradicional; las actividades económicas que declara ante Hacienda son:

- Comercio al por menor de computadoras, accesorios, microcomponentes y paquete de cómputo.
- Venta al por menor de celulares, accesorios, equipo y art para comunicaciones, incluye la reparación.

Según la Ley del Impuesto sobre la Renta N° 7092 y la Ley del Impuesto sobre el Valor Agregado N° 9635, la empresa Mouse Lamp tiene las siguientes obligaciones tributarias:

- Impuesto sobre la renta/Impuesto sobre las Utilidades.
- Impuesto sobre Valor Agregado (antes de Impuesto General sobre las Ventas).

El método de facturación de la empresa es por medio de la Factura Electrónica, mediante el sistema de facturación electrónica gratuita de Hacienda.

4.4.2 Requerimientos de la empresa

4.4.2.1 Municipalidad de Carrillo

El microempresario debe solicitar un certificado de uso de suelo, para utilizar el local comercial, además de presentar el contrato de arrendamiento avalado por un notario público

y así obtener la aprobación de la patente del local comercial en el lugar seleccionado (ver formulario en el Anexo 4).

4.4.2.2 Ley General de Arrendamientos Urbanos y Suburbanos (Inquilinato) N° 7527

Rige para todo contrato, verbal o escrito, de arrendamiento de bienes inmuebles, en cualquier lugar donde estén ubicados y se destinen a la vivienda o al ejercicio de una actividad comercial, industrial, artesanal, profesional, técnica, asistencial, cultural, docente, recreativa o actividades y servicios públicos. Dichos contratos deben ser aprobados por acuerdo de ambas partes (arrendador- arrendatario) y autenticados por un abogado.

4.4.3 Requisitos para el funcionamiento de la sucursal

4.4.3.1 Municipalidad de Carrillo

Para operar, se debe solicitar la patente comercial, que tiene un valor monetario de \$38,13 trimestralmente, dicho trámite se realiza en la Municipalidad de Carrillo. Ver formulario y requisitos de la patente comercial (anexo 5).

Según la legislación costarricense, el Código Municipal N° 7794 menciona en el artículo 74, que la municipalidad cobrará tasas y precios que se fijará tomando en consideración su costo más un diez por ciento (el 10 %) de utilidad para desarrollarlos. Incluye servicios de alumbrado público, limpieza de vías públicas, recolección separada, transporte, valorización, tratamiento y disposición final adecuada de los residuos ordinarios, entre otros.

En el Reglamento de Normas Administrativas para la eficiente aplicación de la Ley de Patentes N° 7177, que grava el volumen de los negocios en el cantón de Carrillo, en el

artículo 3, cita cómo obtener la patente, y en el artículo 17, indica sobre la declaración jurada para el impuesto de patente, que se hará cada 30 de noviembre.

Cabe mencionar, que para la solicitud de patente es necesario comprar timbres fiscales por \$0,22 y de abogado por \$0,086.

4.4.3.2 Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS)

Es la entidad encargada de ofrecer atención médica a la sociedad costarricense, en cuanto a las prestaciones laborales a los que todo trabajador tiene derecho, el patrono debe contribuir y dar un aporte del 14,33 % al Seguro Social, calculado con base en el salario que se le pagará al trabajador, según la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), en el artículo 3, menciona el cálculo del seguro en relación obrero-patronal.

La microempresa debe registrar a los colaboradores en los primeros ocho días hábiles posteriores a la apertura del negocio, en el Anexo 6, véanse los requisitos de inscripción de patrono físico ante la CCSS.

También, se tiene que completar el Formulario de Reanudación Patronal ante la CCSS (ver anexo 7), y presentarlo en la sucursal de CCSS. Este procedimiento es para la solicitud de Reanudación patronal, ya que el propietario tiene a sus actuales colaboradores asegurados. Sería en caso de contratar más personal para el nuevo negocio.

4.4.3.3 Instituto Nacional de Seguros (INS)

El bienestar de los trabajadores en el lugar donde desarrolla sus labores es responsabilidad del patrono, por lo cual existen pólizas de riesgos del trabajo, que son otorgadas para brindar asistencia médica y un subsidio económico por causa de accidente laboral.

En Costa Rica, todos los trabajadores tienen el derecho a que sus patronos los protejan con un Seguro de Riesgos de Trabajo del INS. La legislación correspondiente sobre las obligaciones del patrono se encuentra en lo estipulado en los artículos 219 y 284 del Código de Trabajo.

La microempresa Mouse Lamp Technologies debe solicitar una Póliza Permanente RT Patrono y rellenar el Formulario de Seguro Obligatorio de Riesgo de Trabajo (ver anexo 8). Para ello, se presenta los requisitos que el patrono debe llenar para asegurar a sus empleados.

El monto asegurado se determinará con base en los ingresos netos reales, reportados en la Declaración Personal del Impuesto sobre la Renta, presentada al Ministerio de Hacienda, la cual debe corresponder al ejercicio fiscal inmediato anterior a la fecha de emisión del seguro.

4.4.3.4 Ministerio de Hacienda

En Costa Rica, toda persona física o jurídica que desarrolle actividades lucrativas está sujeta a tributar un porcentaje de la rentabilidad. Así se menciona en la Ley del Impuesto sobre la Renta N° 7092 en el artículo 2.

Además del impuesto sobre la renta, las empresas están obligadas a tributar sobre el valor agregado de su actividad comercial, así lo estipula la Ley del Impuesto sobre el Valor Agregado N° 9635.

En relación con el proyecto de expansión de Mouse Lamp, el contribuyente debe presentar la declaración de modificación de datos en el registro único, según el Reglamento de procedimiento Tributario N° 38277-H, debe completar un formulario en la página web de

Hacienda, Administración Tributaria Virtual (ATV) y cumplir con los requisitos de la declaración para modificar los datos tributarios (ver anexo 9).

La Ley del Impuesto sobre la Renta N° 7092, artículo 15 menciona la tarifa del impuesto que deben pagar las personas físicas, según la cantidad de renta anual obtenida.

4.4.3.5 Ministerio de Salud (MS)

Es la institución encargada de garantizar la protección y el mejoramiento del estado de salud de la población, mediante el ejercicio efectivo de la rectoría y el liderazgo institucional, con enfoque de promoción de la salud y participación social inteligente.

De acuerdo con la Ley General de Salud N° 5395 y el Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento N° 39472-S otorgados por el Ministerio de Salud, todos los establecimientos industriales, comerciales y de servicio deben contar la autorización o permiso sanitario de Funcionamiento para operar en el territorio nacional, según sea la actividad (párr.1).

Cabe destacar que Mouse Lamp Technologies es una empresa en funcionamiento con todos los permisos legales en regla para operar, tales como la patente municipal, el permiso de funcionamiento y la póliza de riesgo. Sin embargo, al expandirse y abrir una nueva sucursal en otra localidad, es necesario volver a solicitar un PSF que autorice funcionamiento del nuevo inmueble.

El procedimiento para la obtención de este requisito es el siguiente:

1. Completar el formulario unificado de solicitud de permiso sanitario de funcionamiento PSF.

2. Se debe identificar la Clasificación CIIU o Riesgo de su empresa en la clasificación de establecimientos y actividades comerciales, industriales y de servicios regulados por el Ministerio de Salud, según nivel de riesgo sanitario y ambiental.

En el caso de la microempresa Mouse Lamp, la actividad está contenida en la división: 62, grupo: 620 clase: 6201 de programación informática, consultoría de informática y actividades conexas, las cuales son denominadas de riesgo tipo C.

- 3- Hacer la declaración jurada para trámites de solicitud de permisos sanitarios de funcionamiento por primera vez o renovaciones (ver anexo 11).

Otro requisito fundamental es cumplir con lo dispuesto por la Ley 7600, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, la cual expresa en su artículo cuarto que:

ARTÍCULO 4º.- Toda persona, natural o jurídica, queda sujeta a los mandatos de esta ley, de sus reglamentos y de las órdenes generales y particulares, ordinarias y de emergencia, que las autoridades de salud dicten en el ejercicio de sus competencias orgánicas y tiene derecho a ser informada debidamente por el funcionario competente sobre las normas obligatorias vigentes en materias de salud.

Por ello, el Ministerio de Salud Pública enfatiza que, en materia de accesibilidad, todo establecimiento debe contar con lo siguiente:

1. Puertas con perillas.

2. Medidas de circunferencia de 1,75 m en adelante.
3. Las puertas deben abrir hacia afuera.
4. Se debe proveer los sanitarios de barandas a ambos lados.
5. y lavamanos con un alto de 90 cm.
6. además, es indispensable colocar rampas de acceso.

4.5 Estudio ambiental

La evaluación del impacto ambiental en un proyecto permite verificar que no existe alguna anomalía que impida la ejecución, ya sea por que provoque impactos negativos como ruido, contaminación en el manejo de desechos y residuos que afecten la vida silvestre del entorno, donde se llevará a cabo el proyecto. Se debe establecer medidas correctivas necesarias para eliminar o mitigar los aspectos que afectan el desarrollo del proyecto.

De acuerdo con la Ley orgánica de ambiente N° 7554, en el artículo 2, menciona que “todos tienen derecho a disfrutar de un ambiente sano y ecológicamente sostenible para desarrollarse, así como el deber de conservarlo, según el artículo 50 de nuestra Constitución Política” (párr. 5).

En este estudio, se debe realizar un análisis detallado de la legislación existente en el campo de las aguas, la vida silvestre, la actividad forestal, la salud y en el campo laboral, para evitar contradicciones legales que se produzcan antes de iniciar el proyecto.

El Reglamento general sobre los procedimientos de evaluación de impacto ambiental (EIA) N°31849 MINAES-MOPT- MAG-MEIC, expresa en el artículo 3, inciso 36:

(...) analizar la actividad, obra o proyecto propuesto, respecto a la condición ambiental del espacio geográfico en que se propone y, sobre esta base,

predecir, identificar y valorar los impactos ambientales significativos que determinadas acciones puedan causar sobre ese ambiente y a definir el conjunto de medidas ambientales que permitan su prevención, corrección, mitigación, o en su defecto compensación, de lograr la inserción más armoniosa y equilibrada posible entre la actividad, obra o proyecto propuesto y el ambiente en que se localizará (párr.49).

En relación con lo anterior, el proyecto no afecta estas condiciones, ya que la puesta en marcha del proyecto consiste en alquilar un local comercial que ya cumple con todos los permisos de funcionamiento.

Según la resolución N° 2373 – 2016-SETENA, el presente proyecto se encuentra exento de la Evaluación de Impacto Ambiental (EIA). En el artículo 5. Actividades. Las actividades, obras o proyectos que no requieren de una Evaluación de Impacto Ambiental son las siguientes: “(...) 10. Construcción de edificaciones, oficinas, locales comerciales, viviendas unifamiliares e infraestructura para actividades agropecuarias de hasta 300 metros cuadrados de construcción en dos pisos o menos” (p. 5).

4.6 Estudio Financiero

4.6.1 Supuestos

1. Para realizar el análisis financiero del proyecto de expansión de Mouse Technologies Lamp, se fija el Horizonte de evaluación a cinco años.
2. La Inflación causa un impacto directo en el cálculo de los flujos de caja, por lo tanto, se proyecta un aumento porcentual en las ventas, gastos operativos y administrativos,

tomando de referencia la Tasa de Inflación del país del 3 % brindada por el Banco Central de Costa Rica, en julio del 2020.

3. En el primer año, en la cuenta de alquiler del local en el mes de enero se considera un monto de \$1200 correspondiente a la mensualidad y el depósito de garantía del arrendamiento. En adelante, las mensualidades serán de \$600.
4. La Inflación causa un impacto directo en el cálculo de los flujos de caja, por lo tanto, se proyecta un aumento porcentual en las ventas, gastos operativos y administrativos, tomando de referencia la Tasa de Inflación del país del 3 % brindada por el Banco Central de Costa Rica, en julio del 2020.
5. El costo de ventas es por 30 % tomando en cuenta materia prima, costos directos e indirectos.
6. Los meses de enero hasta abril y diciembre representan 10% de las ventas anuales, siendo estos meses los de mayor venta, luego los meses de mayo a agosto representan ventas normales de 8% y los meses de septiembre a noviembre son los de menor venta con un 6%, lo cual muestra una variación de +- 2% con respecto a las ventas normales.
7. El proyecto requiere una inversión inicial por \$9 611,41. Compuesta por el 90 % del financiamiento bancario y 10 % de aporte de patrimonial.
8. El tipo de cambio para el dólar corresponde a ₡576,93 dato consultado el día 10 de junio del 2020.
9. La empresa responde con cédula de persona física con actividad lucrativa, por lo tanto, el inversionista debe declarar un 25 % de impuesto de renta, se tomó como referencia la cifra del último período fiscal correspondiente del año 2019.
10. Las cargas sociales de los trabajadores corresponde al 26 % de los salarios.

4.6.2 Modelo CAPM (Capital Asset Pricing Model)

Es un modelo de valoración de activos financieros, que permite determinar la rentabilidad esperada, separando el riesgo sistemático y no sistemático.

Para calcular el costo de capital, mediante el uso de este modelo, se parte de la siguiente fórmula:

$$K_e = R_f + \beta (R_M - R_f) + R_P$$

En la que:

K_e: Costo de capital

R_f: Tasa libre de riesgo.

β_j: Factor beta. (Riesgo del activo)

R_M: Rendimiento de mercado

R_P: Riesgo país.

(R_M – R_f) = Prima de riesgo

Tabla 25: Capital Asset Pricing Model(CAPM)

Industria	Tasa libre de riesgo	Rendimiento de mercado	Riesgo país	Beta No apalancada	Beta apalancada	Ke No apalancado	Ke Apalancado
Servicios							
Informáticos	0,61 %	9,28%	10 %	1,20	0,92	21,04 %	18,56 %

Fuente: Elaboración propia.

En el cálculo del costo de capital con el CAPM, se toma en cuenta lo siguiente:

La tasa libre de riesgo (Rf), en el momento de la valoración, es la tasa de interés que ofrecen los bonos del tesoro de los EE. UU., a un plazo de 10 años, consultada del The Wall Street Journal, el día 17-07-2020.

El RM o rendimiento de mercado se obtiene mediante el cálculo del promedio de la variación de los rendimientos mensuales del Standard and Poor's 500 de los últimos tres años, en el periodo que va desde el 01 de julio del 2017 hasta el 1 de junio del 2020. (Consultado el 17-07-2020 del portal Yahoo Finanzas).

Por otra parte, para agregar el riesgo sistemático de la industria de servicios informáticos, se identificó el beta apalancado y desapalancado, que corresponden a un 1,20 y 0,92 respectivamente (Tomados de betasdamodaran.site, el 7-7-2020).

4.6.3 Modelo CPPC (Costo Promedio Ponderado del Capital)

El costo promedio ponderado de capital (CPPC) es la tasa mínima de retorno esperada de un proyecto de inversión, además, permite a las empresas evaluar la rentabilidad, y

determinar el costo de las fuentes de financiamiento; en este caso, préstamos bancarios (deuda a largo plazo) y aporte de capital social (patrimonio).

Se calcula el Costo Promedio Ponderado del Capital, se parte de la siguiente fórmula:

$$\text{CPPC} = Q_e * K_e + Q_d * K_d * (1-t)$$

En la que:

Kd: Interés de la deuda

Ke: Ke con apalancamiento

Qd: Proporción de la deuda

Qe: Proporción del patrimonio

t: Impuesto de renta

así entonces:

$$\text{CPPC} = 10 \% \times 18,56 \% + 90 \% \times 4,9 \%$$

$$\text{CPPC} = 1,85 \% + 4,41 \%$$

$$\text{CPCC} = 6,26 \%$$

Para este proyecto, la estructura de financiamiento que se pretende utilizar está compuesta en un 90 % deuda y 10 % de patrimonio, por lo cual el Costo Promedio Ponderado de Capital (CPPC) sería del 6,26 %.

4.6.4 Valor de desecho

El valor residual o valor de desecho final después de la depreciación, se puede calcular con distintos métodos, para este proyecto, se utiliza el método económico y se realiza partiendo de la siguiente fórmula:

$$VD = \frac{\text{Utilidad Neta} - \text{Depreciación}}{CPPC}$$

Tabla 26: Valor de desecho

Método Económico	
Ke	6,26 %
Depreciación	\$ 564,33
Utilidad Neta	\$ 12 981,14
Valor de desecho	\$ 198 351,60

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla anterior se muestra las utilidad neta y depreciación del último año de evaluación, así como el costo promedio ponderado de capital con apalancamiento, necesarios para determinar el valor de desecho económico estimado para este proyecto de inversión, el cual es de \$ 198 351,60, y representa el monto en el que podría ser vendido.

4.6.5 Punto de equilibrio

En este apartado, se toma en cuenta para el cálculo las ventas generadas por los servicios informáticos y por servicios de reparación de los artículos tecnológicos, los costos fijos y los costos variables. Se aplicó la fórmula del punto de equilibrio monetario para cada uno de los años valorados. La fórmula utilizada es la siguiente:

$$PE = CFT / (1 - (CVT/V))$$

donde:

PE = Punto de Equilibrio

CFT = Costo Fijo Total

CFV = Costo Fijo Variable

V = Venta

A continuación, se expone el punto de equilibrio del proyecto.

Tabla 27: Punto de equilibrio

Año	Total
1	\$88 885,36
2	\$90 896,68
3	\$93 861,63
4	\$96 926,38
5	\$100 094,36

Fuente: Elaboración propia.

4.6.6 Amortización

El proyecto de expansión de Mouse Lamp requiere un préstamo bancario, que permita financiar todos los costos que se requiere. Se calculó el préstamo bancario con la entidad del Banco Nacional de Costa Rica, con una tasa de interés dolarizada del 7 % anual por un plazo de quince años.

En la siguiente tabla, se presenta la tabla de amortización correspondiente a los primeros cinco años, utilizando el método de cálculo (ver anexo 13).

Tabla 28: Tabla de amortización anual dolarizada

Tabla de amortización anual dolarizada				
Año	Cuota	Intereses	Amortización	Saldo
1	\$613,98	\$70,57	\$543,41	\$8 106,90
2	\$613,98	\$65,99	\$547,99	\$7 558,90
3	\$613,98	\$61,37	\$552,61	\$7 006,30
4	\$613,98	\$56,71	\$557,27	\$6449,00
5	\$613,98	\$52,01	\$608,59	\$5887,00

Fuente: Elaboración propia.

4.6.7 Capital de trabajo

El capital de trabajo es necesario para cubrir los gastos operativos del proyecto de Mouse Lamp Technologies, el cual está desglosado en la siguiente tabla:

Tabla 29: Capital de Trabajo

Capital neto de trabajo	
Gastos y costos	Costo mensual
Salarios	\$ 1 909,10
Cargas sociales	\$ 505,91
Servicios contables	\$ 34,67
Servicios de agua	\$ 17,33
Servicios de electricidad	\$ 34,67
Servicios de Internet	\$ 67,60
Servicios de electricidad	\$ 34,67
Insumos de producción	\$ 1 522,29
Suministros	\$ 99,98
Póliza RT	\$ 21,65
Patente	\$ 38,13
Viáticos	\$ 52,00
Capital de trabajo	\$ 4 337,99

Fuente: Elaboración propia.

4.6.8 Flujo de Caja

El flujo de caja es importante en la evaluación del proyecto, ya que en él se encuentra los ingresos y egresos, en el cual se puede calcular la solvencia y liquidez del proyecto. Muestra las utilidades o pérdidas de la empresa, y permite tomar decisiones al inversionista.

En la siguiente tabla, se muestra el flujo mensual de caja:

Tabla 30: Flujo mensual del activo

Flujo de efectivo													
Mouse Lamp Technologies													
Expresado en dolar													
Cuenta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Ingresos por servicio													
Informáticos	\$9 617,29	\$9 617,29	\$9 617,29	\$9 617,29	\$7 556,60	\$7 556,60	\$7 556,60	\$7 556,60	\$5 495,92	\$5 495,92	\$5 495,92	\$9 617,29	\$94 800,61
Ingresos por reparaciones de artículos tecnológicos	\$1 213,32	\$1 213,32	\$1 213,32	\$1 213,32	\$953,32	\$953,32	\$953,32	\$953,32	\$693,33	\$693,33	\$693,33	\$1 213,32	\$11 959,86
Total de ingresos	\$10 830,61	\$10 830,61	\$10 830,61	\$10 830,61	\$8 509,93	\$8 509,93	\$8 509,93	\$8 509,93	\$6 189,24	\$6 189,24	\$6 189,24	\$10 830,61	\$106 760,47
Costo de mercadería Vendida (30%)	\$3 249,18	\$3 249,18	\$3 249,18	\$3 249,18	\$2 552,98	\$2 552,98	\$2 552,98	\$2 552,98	\$1 856,77	\$1 856,77	\$1 856,77	\$3 249,18	\$32 028,14
Utilidad Bruta	\$7 581,43	\$7 581,43	\$7 581,43	\$7 581,43	\$5 956,95	\$5 956,95	\$5 956,95	\$5 956,95	\$4 332,47	\$4 332,47	\$4 332,47	\$7 581,43	\$74 732,33
Gastos operativos													
Servicio de internet	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$811,20
Servicio de teléfono	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$220,44
Servicio de agua	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$207,96
Servicio de electricidad	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$416,04
Alquiler de local	\$1 200,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$7 800,00
Viáticos	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$623,99
Cargas sociales	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$6 070,92
Salarios	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$22 909,22
Aguinaldo												\$1 909,10	\$1 909,10
Patente	\$30,00			\$30,00			\$30,00			\$30,00			\$120,00
Servicios contables	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$416,00
Poliza RT	\$23,48			\$23,48			\$23,48			\$23,48			\$93,93
Suministros	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$1 199,76
Mantenimiento de equipo y mobiliario				\$86,67						\$86,67			\$173,33
Mantenimiento del vehículo	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$416,04
Insumos de Producción	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$18 267,44
Depreciación	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$564,33
Utilidad antes de impuestos	\$1 984,33	\$2 637,81	\$2 637,81	\$2 497,67	\$1 013,34	\$1 013,34	\$959,85	\$1 013,34	-\$611,14	-\$751,29	-\$611,14	\$728,71	\$12 512,62
Impuestos (25%)	\$496,08	\$659,45	\$659,45	\$624,42	\$253,33	\$253,33	\$239,96	\$253,33	-\$152,79	-\$187,82	-\$152,79	\$182,18	\$3 128,16
Utilidad neta	\$1 488,25	\$1 978,36	\$1 978,36	\$1 873,25	\$760,00	\$760,00	\$719,89	\$760,00	-\$458,36	-\$563,47	-\$458,36	\$546,53	\$9 384,47
Depreciación	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$564,33
Flujo de efectivo	\$1 535,28	\$2 025,39	\$2 025,39	\$1 920,28	\$807,03	\$807,03	\$766,92	\$807,03	-\$411,33	-\$516,44	-\$411,33	\$593,56	\$9 948,80
FE Acumulado	\$1 535,28	\$3 560,66	\$5 586,05	\$7 506,33	\$8 313,36	\$9 120,39	\$9 887,30	\$10 694,33	\$10 283,01	\$9 766,57	\$9 355,24	\$9 948,80	\$95 557,31

Fuente: Elaboración propia.

El flujo anterior, muestra como los ingresos mensuales son suficientes para cubrir los costos y gastos operativos.

Tabla 31: Flujo del activo proyectado a cinco años

Flujo de efectivo						
Mouse Lamp Technologies						
Expresado en dolar						
Cuenta	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por servicio						
Informáticos		\$94 800,61	\$98 592,63	\$102 536,34	\$106 637,79	\$110 903,31
Ingresos por reparaciones		\$11 959,86	\$12 438,25	\$12 935,78	\$13 453,21	\$13 991,34
Total de ingresos		\$106 760,47	\$111 030,89	\$115 472,12	\$120 091,01	\$124 894,65
Costo de mercadería Vendida (30%)		\$32 028,14	\$33 309,27	\$34 641,64	\$36 027,30	\$37 468,39
Utilidad Bruta		\$74 732,33	\$77 721,62	\$80 830,48	\$84 063,70	\$87 426,25
Gastos operativos						
Servicio de internet		\$811,20	\$835,54	\$860,60	\$886,42	\$913,01
Servicio de teléfono		\$220,44	\$227,05	\$233,86	\$240,88	\$248,11
Servicio de agua		\$207,96	\$214,20	\$220,62	\$227,24	\$234,06
Servicio de electricidad		\$416,04	\$428,52	\$441,38	\$454,62	\$468,26
Alquiler de local		\$7 800,00	\$7 416,00	\$7 638,48	\$7 867,63	\$8 103,66
Viáticos		\$624,00	\$642,72	\$662,00	\$681,86	\$702,32
Cargas sociales		\$6 070,92	\$6 253,05	\$6 440,64	\$6 633,86	\$6 832,87
Salarios		\$22 909,22	\$23 596,49	\$24 304,39	\$25 033,52	\$25 784,53
Aguinaldo		\$1 909,10	\$1 966,37	\$2 025,37	\$2 086,13	\$2 148,71
Patente		\$120,00	\$120,00	\$120,00	\$120,00	\$120,00
Servicios contables		\$416,04	\$428,52	\$441,38	\$454,62	\$468,26
Póliza RT		\$93,93	\$93,93	\$93,93	\$93,93	\$93,93
Suministros		\$1 199,76	\$1 235,75	\$1 272,83	\$1 311,01	\$1 350,34
Mantenimiento de equipo y mobiliario		\$173,33	\$178,53	\$183,89	\$189,40	\$195,09
Mantenimiento del vehículo		\$416,04	\$428,52	\$441,38	\$454,62	\$468,26
Insumos de Producción		\$18 267,44	\$18 998,14	\$19 758,07	\$20 548,39	\$21 370,32
Depreciación		\$564,33	\$564,33	\$564,33	\$564,33	\$564,33
Utilidad antes de impuestos		\$12 512,57	\$14 093,95	\$15 127,35	\$16 215,24	\$17 360,20
Impuestos (25%)		\$3 128,14	\$3 523,49	\$3 781,84	\$4 053,81	\$4 340,05
Utilidad neta		\$9 384,43	\$10 570,46	\$11 345,51	\$12 161,43	\$13 020,15
Depreciación		\$564,33	\$564,33	\$564,33	\$564,33	\$564,33
Valor de desecho						\$198 351,61
Capital de trabajo	\$4 337,99					
Inversión	\$5 273,42					
Flujo de efectivo	\$9 611,41	\$9 948,76	\$11 134,79	\$11 909,84	\$12 725,76	\$211 936,09

Fuente: Elaboración propia.

De igual manera que el flujo mensual, el flujo proyectado a cinco años muestra que el proyecto es capaz de cubrir sus obligaciones.

Tabla 32: Flujo mensual del proyecto con financiamiento.

Flujo de efectivo Mouse Lamp Technologies Expresado en dolar													
Cuenta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Ingresos por servicio Informáticos	\$9 617,29	\$9 617,29	\$9 617,29	\$9 617,29	\$7 556,60	\$7 556,60	\$7 556,60	\$7 556,60	\$5 495,92	\$5 495,92	\$5 495,92	\$9 617,29	\$94 800,61
Ingresos por reparaciones de artículos tecnológicos	\$1 213,32	\$1 213,32	\$1 213,32	\$1 213,32	\$953,32	\$953,32	\$953,32	\$953,32	\$693,33	\$693,33	\$693,33	\$1 213,32	\$11 959,86
Total de ingresos	\$10 830,61	\$10 830,61	\$10 830,61	\$10 830,61	\$8 509,93	\$8 509,93	\$8 509,93	\$8 509,93	\$6 189,24	\$6 189,24	\$6 189,24	\$10 830,61	\$106 760,47
Costo de mercadería Vendida (30%)	\$3 249,18	\$3 249,18	\$3 249,18	\$3 249,18	\$2 552,98	\$2 552,98	\$2 552,98	\$2 552,98	\$1 856,77	\$1 856,77	\$1 856,77	\$3 249,18	\$32 028,14
Utilidad Bruta	\$7 581,43	\$7 581,43	\$7 581,43	\$7 581,43	\$5 956,95	\$5 956,95	\$5 956,95	\$5 956,95	\$4 332,47	\$4 332,47	\$4 332,47	\$7 581,43	\$74 732,33
Gastos operativos													
Servicio de internet	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$67,60	\$811,20
Servicio de teléfono	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$18,37	\$220,44
Servicio de agua	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$17,33	\$207,96
Servicio de electricidad	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$416,04
Alquiler de local	\$1 200,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$7 800,00
Viáticos	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$52,00	\$623,99
Cargas sociales	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$505,91	\$6 070,92
Salarios	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$1 909,10	\$22 909,22
Aguinaldo												\$1 909,10	\$1 909,10
Patente	\$30,00			\$30,00			\$30,00			\$30,00			\$120,00
Servicios contables	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$416,00
Póliza RT	\$23,48			\$23,48			\$23,48			\$23,48			\$93,93
Suministros	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$99,98	\$1 199,76
Mantenimiento de equipo y mobiliario				\$86,67						\$86,67			\$173,33
Mantenimiento del vehículo	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$34,67	\$416,04
Insumos de Producción	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$1 522,29	\$18 267,44
Depreciación	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$564,33
Utilidad Operativa	\$1 984,33	\$2 637,81	\$2 637,81	\$2 497,67	\$1 013,34	\$1 013,34	\$959,85	\$1 013,34	-\$611,14	-\$751,29	-\$611,14	\$728,71	\$12 512,62
Intereses	\$6,06	\$6,02	\$5,99	\$5,96	\$5,93	\$5,90	\$5,87	\$5,83	\$5,80	\$5,77	\$5,74	\$5,71	\$70,57
Utilidad antes de impuestos	\$1 978,28	\$2 631,79	\$2 631,82	\$2 491,70	\$1 007,41	\$1 007,44	\$953,99	\$1 007,50	-\$616,94	-\$757,06	-\$616,88	\$723,01	\$12 442,05
Impuestos (25%)	\$494,57	\$657,95	\$657,96	\$622,93	\$251,85	\$251,86	\$238,50	\$251,88	-\$154,24	-\$189,27	-\$154,22	\$180,75	\$3 110,51
Utilidad neta	\$1 483,71	\$1 973,84	\$1 973,87	\$1 868,78	\$755,56	\$755,58	\$715,49	\$755,63	-\$462,71	-\$567,80	-\$462,66	\$542,25	\$9 331,54
Depreciación	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$47,03	\$564,33
Amortización	\$ 45,11	\$ 45,14	\$ 45,17	\$ 45,20	\$ 45,24	\$ 45,27	\$ 45,30	\$ 45,33	\$ 45,36	\$ 45,39	\$ 45,43	\$ 45,46	\$ 543,40
Flujo de efectivo	\$1 485,62	\$1 975,73	\$1 975,72	\$1 870,61	\$757,34	\$757,34	\$717,22	\$757,32	-\$461,04	-\$566,16	-\$461,06	\$543,82	\$9 352,47
FE Acumulado	\$1 485,62	\$3 461,35	\$5 437,08	\$7 307,68	\$8 065,03	\$8 822,36	\$9 539,58	\$10 296,91	\$9 835,87	\$9 269,71	\$8 808,65	\$9 352,47	\$91 682,32

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 33: Flujo del proyecto con financiamiento proyectado a cinco años

Mouse Lamp Technologies						
Expresado en dolar						
Cuenta	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por servicio Informáticos		\$94 800,61	\$98 592,63	\$102 536,34	\$106 637,79	\$110 903,31
Ingresos por reparaciones de artículos tecnológicos		\$11 959,86	\$12 438,25	\$12 935,78	\$13 453,21	\$13 991,34
Total de ingresos		\$106 760,47	\$111 030,89	\$115 472,12	\$120 091,01	\$124 894,65
Costo de mercadería Vendida (30%)		\$32 028,14	\$33 309,27	\$34 641,64	\$36 027,30	\$37 468,39
Utilidad Bruta		\$74 732,33	\$77 721,62	\$80 830,48	\$84 063,70	\$87 426,25
Gastos operativos						
Servicio de internet		\$811,20	\$835,54	\$860,60	\$886,42	\$913,01
Servicio de teléfono		\$220,44	\$227,05	\$233,86	\$240,88	\$248,11
Servicio de agua		\$207,96	\$214,20	\$220,62	\$227,24	\$234,06
Servicio de electricidad		\$416,04	\$428,52	\$441,38	\$454,62	\$468,26
Alquiler de local		\$7 800,00	\$7 416,00	\$7 638,48	\$7 867,63	\$8 103,66
Viáticos		\$624,00	\$642,72	\$662,00	\$681,86	\$702,32
Cargas sociales		\$6 070,92	\$6 253,05	\$6 440,64	\$6 633,86	\$6 832,87
Salarios		\$22 909,22	\$23 596,49	\$24 304,39	\$25 033,52	\$25 784,53
Aguinaldo		\$1 909,10	\$1 966,37	\$2 025,37	\$2 086,13	\$2 148,71
Patente		\$120,00	\$120,00	\$120,00	\$120,00	\$120,00
Servicios contables		\$416,04	\$428,52	\$441,38	\$454,62	\$468,26
Póliza RT		\$93,93	\$93,93	\$93,93	\$93,93	\$93,93
Suministros		\$1 199,76	\$1 235,75	\$1 272,83	\$1 311,01	\$1 350,34
Mantenimiento de equipo y mobiliario		\$173,33	\$178,53	\$183,89	\$189,40	\$195,09
Mantenimiento del vehículo		\$416,04	\$428,52	\$441,38	\$454,62	\$468,26
Insumos de Producción		\$18 267,44	\$18 998,14	\$19 758,07	\$20 548,39	\$21 370,32
Depreciación		\$564,33	\$564,33	\$564,33	\$564,33	\$564,33
Utilidad Operativa		\$12 512,57	\$14 093,95	\$15 127,35	\$16 215,24	\$17 360,20
Intereses		\$70,57	\$65,99	\$61,37	\$56,71	\$52,01
Utilidad antes de Impuestos		\$12 442,00	\$14 027,96	\$15 065,98	\$16 158,53	\$17 308,19
Impuestos (25%)		\$3 110,50	\$3 506,99	\$3 766,49	\$4 039,63	\$4 327,05
Utilidad neta		\$9 331,50	\$10 520,97	\$11 299,48	\$12 118,90	\$12 981,14
Depreciación		\$564,33	\$564,33	\$564,33	\$564,33	\$564,33
Amortización de deuda		\$543,41	\$547,99	\$552,61	\$557,27	\$561,97
Valor de desecho						\$198 351,61
Capital de trabajo	-\$4 337,99					
Inversión	-\$5 273,42					
Préstamo	\$8 650,27					
Flujo de efectivo	-\$18 261,68	\$9 352,42	\$10 537,31	\$11 311,20	\$12 125,96	\$211 335,11

Fuente: Elaboración propia.

De lo anterior, se determina que las obligaciones tanto operativas como financieras son cubiertas por los ingresos, para el proyecto financiado o sin deuda, sin embargo, este último genera mayores flujos de efectivo.

4.6.9 Estados de resultado

El Estado de Resultado del proyecto de expansión de Mouse Lamp Technologies Solutions contiene, de forma detallada, los ingresos por ventas y las salidas de dinero por gastos operativos y administrativos.

Tabla 34: Estado de resultados proyectado a cinco años

Estado de Resultados Proyectados de Mouse Lamp Technologies Solutions					
Al 31 de diciembre de cada año					
Expresado en dólares					
Cuenta	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por servicios informáticos	\$94 800,61	\$98 592,63	\$102 536,34	\$106 637,79	\$110 903,31
Ingresos por reparaciones de artículos tecnológicos	\$11 959,86	\$12 438,25	\$12 935,78	\$13 453,21	\$13 991,34
Ventas netas	\$106 760,47	\$111 030,89	\$115 472,12	\$120 091,01	\$124 894,65
Costo de mercadería vendida (30%)	\$32 028,14	\$33 309,27	\$34 641,64	\$36 027,30	\$37 468,39
Utilidad bruta	\$74 732,33	\$77 721,62	\$80 830,48	\$84 063,70	\$87 426,25
Gastos de operación	\$62 219,75	\$63 627,67	\$65 703,14	\$67 848,46	\$70 066,05
Utilidad operativa	\$12 512,57	\$14 093,95	\$15 127,35	\$16 215,24	\$17 360,20
Gastos por intereses	\$70,57	\$65,99	\$61,37	\$56,71	\$52,01
Utilidad antes de impuestos	\$12 442,00	\$14 027,96	\$15 065,98	\$16 158,53	\$17 308,19
Impuesto sobre la renta	\$3 110,50	\$3 506,99	\$3 766,49	\$4 039,63	\$4 327,05
Utilidad neta	\$9 331,50	\$10 520,97	\$11 299,48	\$12 118,90	\$12 981,14
	\$9 331,50	\$19 852,47	\$31 151,95	\$43 270,85	\$56 251,99

Fuente: Elaboración propia.

Las ventas anuales proyectan un rendimiento por encima del costo de mercadería vendida y los gastos operativos, el cual el año uno demuestra utilidad, y los demás años tienen un aumento en la utilidad de la empresa.

4.6.10 Balance General

En la siguiente tabla, se demuestra el Balance general del proyecto, el cual permite conocer la situación financiera en cinco años.

Tabla 35: Balance General

Balance General Proyectado de Mouse Lamp Technologies Solutions					
Al 31 de diciembre de cada año					
Expresado en dólares					
Cuenta	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Activos					
<i>Activos circulantes</i>					
Efectivo	\$ 9 352,42	\$ 19 889,73	\$ 31 200,93	\$ 43 326,89	\$ 254 662,00
Capital de trabajo	\$ 4 337,99	\$ 4 337,99	\$ 4 337,99	\$ 4 337,99	\$ 4 337,99
Total de activos circulantes	\$ 13 690,42	\$ 24 227,72	\$ 35 538,92	\$ 47 664,88	\$ 258 999,99
<i>Activo Fijo</i>					
Mobiliario y equipo	\$ 5 273,42	\$ 5 273,42	\$ 5 273,42	\$ 5 273,42	\$ 5 273,42
Depreciación acumulada	\$ 564,33	\$ 1 128,66	\$ 1 692,99	\$ 2 257,32	\$ 2 821,65
Total de activos no circulantes	\$ 4 709,09	\$ 4 144,76	\$ 3 580,43	\$ 3 016,10	\$ 2 451,77
Total de Activos	\$ 18 399,51	\$ 28 372,48	\$ 39 119,35	\$ 50 680,98	\$ 261 451,76
Pasivos					
<i>Pasivo a largo plazo</i>					
Documento a largo plazo (15 años)	\$ 8 106,90	\$ 7 558,90	\$ 7 006,30	\$ 6 448,99	\$ 5 887,03
Total de pasivo a largo plazo	\$ 8 106,90	\$ 7 558,90	\$ 7 006,30	\$ 6 448,99	\$ 5 887,03
Total de Pasivos	\$ 8 106,90	\$ 7 558,90	\$ 7 006,30	\$ 6 448,99	\$ 5 887,03
Patrimonio					
Aporte de socios	\$ 961,14	\$ 961,14	\$ 961,14	\$ 961,14	\$ 961,14
Utilidad retenida	\$ 9 331,50	\$ 19 852,47	\$ 31 151,95	\$ 43 270,85	\$ 56 251,98
Total de patrimonio	\$ 10 292,64	\$ 20 813,61	\$ 32 113,09	\$ 44 231,99	\$ 57 213,12
Total de pasivo y patrimonio	\$ 18 399,54	\$ 28 372,51	\$ 39 119,39	\$ 50 680,98	\$ 261 451,76

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior, muestra que, durante los próximos 5 años, el valor de los activos y patrimonio aumenta, asimismo, que el pasivo disminuye con el pasar de cada año.

4.6.11 Método de evaluación

4.6.11.1 Método financiero

A continuación, se presenta en resumen los resultados de los métodos financieros aplicados en este proyecto,

Tabla 36: Métodos de evaluación financiera

Resumen	
VAN básico	\$ 100 428,73
VAN del préstamo	\$ 6 146,87
VAN ajustado	\$106 575,61
TIR del activo	144 %
TIR de la inversión	92 %
Índice de deseabilidad	\$ 12,02
Periodo de recuperación	0,97

Fuente: Elaboración propia

Valor Actual Neto

El indicador financiero del Valor Actual Neto (VAN) es muy importante analizarlo, ya que representa el valor que genera el proyecto para el inversionista.

El inversionista debe tener en cuenta que el resultado del cálculo del VAN si es mayor o igual a cero, el proyecto se considera rentable y, por el contrario, si el cálculo es menor a cero no es rentable para el inversionista.

A continuación, se presenta la tabla con el cálculo del VAN básico, en el cual se utilizó el flujo de efectivo del activo.

Tabla 37: VAN básico

Flujo de efectivo del Activo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Flujo de Efectivo	\$ -9 611,41	\$ 9 948,76	\$134,79	\$ 11 909,84	\$ 12 725,76	\$ 211 936,09

VAN BASICO	\$100 428,73
TIR	144 %

Fuente: Elaboración propia

Con base a lo anterior, el VAN básico da como resultado un valor mayor a cero, lo cual resulta ser un proyecto viable con recursos propios.

VAN de la deuda

A continuación, se presenta el cálculo del VAN de la deuda.

Tabla 38: VAN de la deuda

Cuenta	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Préstamo	\$ 8 650,27					
Intereses		\$ 70,57	\$ 65,99	\$ 61,37	\$ 56,71	\$ 52,01
Escudo Fiscal		\$ 17,64	\$ 16,50	\$ 15,34	\$ 14,18	\$13,00
Costo efectivo de la deuda		\$ 52,93	\$ 49,49	\$ 46,03	\$ 42,53	\$ 39,01
Amortización de capital		\$ 543,41	\$ 547,99	\$ 552,61	\$ 557,27	\$ 561,97
Flujo de efectivo	\$ 8 650,27	\$ (596,34)	\$ (597,48)	\$ (598,64)	\$ (599,80)	\$ (600,98)

VAN DE LA DEUDA	\$ 6 146,87
TIR DE LA INVERSION	\$92 %

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo anterior, el VAN de la deuda refleja que es mayor a cero, lo que significa que es un proyecto viable.

Seguidamente, se presenta los cálculos del VAN Ajustado del proyecto, el cual contempla las deducciones económicas derivadas de la estructura de financiamiento. En la siguiente tabla, se evidencia que el proyecto es viable, y que generará rentabilidad al inversionista.

VAN Ajustado

Para el cálculo del VAN ajustado se debe tomar en cuenta los cálculos anteriores, y se debe aplicar la siguiente fórmula:

$$\text{VAN Ajustado} = \text{VAN Básico} + \text{VAN de la Deuda}$$

Donde:

VAN Ajustado: Valor actual neto ajustado por los efectos financieros

VAN Básico: Valor actual neto del proyecto sin uso de fuente externa.

VAN de la Deuda: Valor actual neto del préstamo.

Tabla 39: VAN ajustado

VAN AJUSTADO	VAN básico +VAN de la deuda
VAN Básico	\$ 100 428,73
VAN de la Deuda	\$6 146,87
VAN AJUSTADO	\$106 575,61

Fuente: Elaboración propia

El cálculo VAN ajustado es la suma del VAN básico y el Van de la deuda, esta operación da como resultado \$106 575,61, por lo tanto, se puede deducir del análisis, que el proyecto sí resulta rentable, es decir, que el proyecto genera valor, por lo tanto, es aceptable.

4.6.11.2 Método no financiero

Tasa interna de retorno (TIR)

Este indicador financiero es la tasa de descuento, que iguala el valor de los flujos de efectivo con la inversión inicial.

. El criterio que plantea la TIR es que el dinero que se gana año con año se reinvierte en su totalidad en el interior de la empresa por medio de la reinversión.

Si la TIR es mayor que la tasa de descuento, se debe aceptar el proyecto, ya que el rendimiento que obtendrá el inversionista es mayor, si, por el contrario, es menor a la tasa de descuento, se rechaza.

Para efectos de este proyecto, la Tasa interna de retorno del inversionista es del 92% y la TIR del activo es de 144 %, ambas son mayor a la tasa de descuento, por lo cual, el desarrollo del proyecto es aceptable.

Periodo de recuperación

Para calcular el periodo de recuperación, se necesita de los flujos de inversión, este método considera el número de años requeridos para recuperar la inversión inicial, la cual corresponde a \$9 611,41.

Tabla 40: Periodo de recuperación

Periodo de Recuperación	
Io	\$ 9 611,41
Último Flujo	\$ 9 948,76
Por recuperar	337,35
Proporción	0,034
PR en años	0,97

Fuente: Elaboración propia

Para este proyecto, el periodo de recuperación de la inversión ocurre a finales del año 1.

Índice de deseabilidad

El Índice de Deseabilidad (ID), muestra la ganancia que se obtiene por dólar invertido.

La fórmula utilizada para el cálculo del ID es la siguiente:

$$ID = VAN / I_0$$

Donde:

ID: Índice de deseabilidad.

VAN: Valor actual neto.

I₀: Inversión inicial.

Tabla 41: Índice de deseabilidad

Índice de Deseabilidad	
ID	VAN/I₀
VANAE	\$ 103980,91
I ₀	\$ 8650,27
Índice de Deseabilidad	\$ 12,02

Fuente: Elaboración propia

El índice de deseabilidad para el proyecto es de \$12,02, es decir, por cada dólar invertido obtiene un beneficio de \$12,02.

Conclusiones

Con base en la información recopilada en los estudios anteriores y los resultados obtenidos de ellos, se concluye lo siguiente:

1) Los servicios informáticos tienen gran incidencia en los diferentes sectores empresariales, con este estudio, se ha logrado determinar que existe una demanda potencial de estos servicios en la localidad de Playas del Coco.

2) Se determinó que el costo de la mercadería vendida es del 30 % y se calcula tomando en cuenta los ingresos por servicios vendidos y el costo que genera brindar cada servicio individualmente.

3) Se establece que la inversión para llevar a cabo el proyecto corresponde al total de \$ 9 611,41

4) Debido al tamaño de la empresa no es necesario contratar un contador de planta, por lo que se realizará la contratación por medio de servicios profesionales, según lo requiera la microempresa, de igual forma, el asistente de soporte técnico, con el fin de reducir los costos de planilla.

5) Se determina que no existe ninguna norma, ley o reglamento que impida la realización del proyecto, y que llevarlo a cabo no representa ninguna afectación ambiental.

6) De acuerdo con el análisis de los flujos de efectivo y los métodos de evaluación financiera, se determina que el proyecto generará rentabilidad para sus inversionistas, por ello, se concluye que es viable financieramente.

Recomendaciones

Basado en el proyecto de investigación realizado, se recomienda al inversionista los siguientes puntos por considerar:

1. Renovar el logo de la empresa, a uno más sugestivo a los servicios y productos que ofrece la microempresa Mouse Lamp Technologies.
2. Aprovechar las herramientas de publicidad actuales de las redes sociales, e invertir en anuncios publicitarios, y así lograr posicionarse en la mente de los clientes.
3. Realizar cambios a la página web actual, que sea más amigable con el cliente y agregarle una pasarela de pago.
4. Crear una cartera de clientes, a quienes se les permita optar por compras a créditos no mayores a un año.
5. Ofrecer servicio postventa a los clientes, darle seguimiento a los servicios o productos adquiridos por los clientes.
6. Brindar capacitación técnica a la persona encargada del servicio al cliente en la tienda, para darle respuesta inmediata de una solución al problema o necesidad del cliente.
7. Mejorar la eficacia en los tiempos de entrega de los trabajos.
8. Ofrecer mejores salarios a los trabajadores, como forma de incentivación económica.
9. Completar el registro formal en el MEIC como empresa PYME, para optar por beneficios propios de ser PYME, como nuevas alianzas o créditos, como el sistema de Banca para el Desarrollo.
10. Recomendamos que el proyecto se desarrolle en un local de alquiler y no adquirir un lote e iniciar una construcción.

11. Contemplar nuevos servicios tecnológicos que puedan añadir a la lista de servicios que ofrecen, debido a la pandemia, hay sectores que requieren atención en soporte técnico y asesoría de dispositivos y plataformas tecnológicas. Dar charlas e inducción a la población que lo requiera, con facilidades de pago.

Referencias bibliográficas

Ackerman, S. y Com, S. (2013). *Metodología de la investigación*. Recuperado de:

Acosta, L. (2016). *Plan de negocios para la creación de una empresa desarrolladora de software de gestión de información para pequeñas y medianas empresas*. (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad de las Américas. Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/5085/1/UDLA-EC-TIC-2016-05.pdf>

Acosta, W. y Suárez, V. (2007). *Estudio en nivel de perfil para la implementación de empresa orientada a la venta de productos y servicios informáticos que apoyen a instituciones educativas costarricenses de preescolar, primaria y secundaria*. (Tesis de maestría). Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia. Recuperado de: <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/848/1/EstudioPrefactibilidadSistemasEducativos.pdf>

Alderete, M. V. (2006). *La decisión de implementación de las TICs en las pymes*. Recuperado de:

https://www.academia.edu/1831993/LA_DECISI%C3%93N_DE_IMPLEMENTACI%C3%93N_DE_LAS_TICs_EN_LAS_PYMES

Andrada, A. (2017). *Nuevas tecnologías de la información y la conectividad: Dispositivos, saberes y prácticas*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com>

Aquiles, G. (2014). *Introducción a la ingeniería: La tecnología, el ingeniero y la cultura*.

Recuperado de:

[https://ebookcentral.proquest.com/lib/unacrsp/reader.action?docID=3226921&ppg=](https://ebookcentral.proquest.com/lib/unacrsp/reader.action?docID=3226921&ppg=1)

- Arce, F., Chacón, L., y España, C. (2017). *El outsourcing como estrategia de eficiencia: Tres estudios de Caso en Costa Rica*. Recuperado de: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/respaldo/article/download/9652/11504/>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: EPISTEME, C.A.
- Baca, G. (2013). *Evaluación de proyectos*. México: Mc Graw Hill.
- Barahona. (2019). *Diccionario enciclopédico de la actividad legislativa Costa Rica*. Recuperado de: http://www.asamblea.go.cr/ca/Diccionario%20actividad%20parlamentaria/Diccionario_legislativo.pdf
- Barrantes, R. (2010). *A la búsqueda del conocimiento científico*. San José: Euned.
- Borrego, S. (2008). *Estadística descriptiva e inferencial*. Recuperado de http://files.estadistica-educativas-2.webnode.es/200000005-a5faea6f19/SILVIA_BORREGO_2.pdf
- Cano, A.; Gálvez, R.; González, N.; López, E.; y Osobampo, S. (2008). *Estudio Técnico.... Elemento indispensable en la evaluación de proyectos de inversión*. Recuperado de: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no56/estudiotecnico.pdf>
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros/img/portadas/1665.pdf>
- Carbonell, M. (2013). *Estudios de viabilidad inmobiliaria: Problemas básicos*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/unacrsp/reader.action?docID=3215042&ppg=>

Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Recuperado de:
<http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>

Cendejas, J. (2014). *Implementación del modelo integral colaborativo (MDSIC) como fuente de innovación para el desarrollo ágil de software en las empresas de la zona centro occidente en México*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2014/jlcv/#indice>

Cobas, A. (2007). *Estudio de factibilidad para proyecto de empresa de diseño, producción y comercialización a través de Internet de aplicaciones de software financiero para ser incluidas en páginas web*. (Tesis de Licenciatura). Costa Rica: Universidad Latina. Recuperado de <http://www.jitpages.com/misc/defensa/Tesis.pdf>

Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ, 2019). *Facilitando la justicia en la comunidad*. Recuperado de <http://www.conamaj.go.cr/images/libros/pdf/050.pdf>

Córdoba, M. (2011). *Formulación y evaluación de proyectos*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/unacrsp/reader.action?docID=4422023&ppg=1>

Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioutnsp/reader.action?docID=3203300>

Córdoba, M. Taopanta, M., y Rojas, G. (2019). *Tecnologías de información y comunicación (TICS) aplicadas a las organizaciones empresariales*. Recuperado de: <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads//Archivos/Articulo/tics-organizaciones-empresariales.pdf>

Cruz, C. Olivares, S. y González, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com>

Devece, Lapiedra y Guiral. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Recuperado de <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/978-84-693-9894-4.pdf>

Esquiaqui, G. y Escobar, W. (2012). *Estructura organizacional y estrategia empresarial*. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7083/EsquiaquiEsquiaquiGiovanni2012.pdf;jsessionid=4C0061D18AA2FE654D8A4D42BE6DFF4E?sequence=2>

Fernández, G. (2010). *Formulación y evaluación de proyectos de inversión*. México: Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/biblioutn/72668?page=6>.

Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación: Así de fácil*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/unacrsp/reader.action?docID=5635734&ppg=>

Gallardo, D., y Maldonado, V. (2016). *Proyectos Organizacionales*. Argentina: Maipue.

Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioutnsp/reader.action?docID=4536685>

García, J. (2014). *Contabilidad de costos*. (4ª.ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioutnsp/reader.action?docID=3215216>

Giraldo, M. y Juliao, D. (2016). *Gerencia de marketing*. Recuperado de

[https://ebookcentral.proquest.com/lib/unacrsp/reader.action?docID=4850306&ppg=](https://ebookcentral.proquest.com/lib/unacrsp/reader.action?docID=4850306&ppg=1)

1

Gitman, L., Berk, J., Demarzo, P. y Franklin, E. (2018). *Principios de administración financiera 2*. México: Pearson.

Google Maps. (2019). Recuperado de:

<https://www.google.com/maps/dir/Avenida+11B,+Provincia+de+Guanacaste,+Liberia/Mouse+Lamp+Technologies,+Provincia+de+Guanacaste/Playa+Del+Coco>

Greco, O. (2008). *Diccionario de finanzas*. (2a. ed.). Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/unacrsp/reader.action?docID=4422023&ppg=1>

Guerrero, J., y Galindo, J. (2014). *Contabilidad I*. México: Patria S.A. de C.V. Obtenido de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioutnsp/reader.action?docID=3228957>

Guzmán, M., y Guzmán, E. (2018). *Evaluación Económica de Inversiones*. Page Publishing,

Inc. Obtenido de

<https://books.google.co.cr/books?id=cheJDwAAQBAJ&pg=PT21&dq>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*.

(6ª.ed.). México: Mc Graw-Hill. Recuperado de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioutnsp/reader.action?docID=3224545>

Hueso, A. y Cascante, M. (2012). *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación*.

Recuperado de:

<http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/4600/Metodolog%c3%ada%20y%20t%c3%a9cnicas%20cuantitativas%20de%20investigaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto de Desarrollo Rural. (01 de junio de 2016). *Caracterización del Territorio Santa Cruz-Carrillo*. Recuperado

de https://www.inder.go.cr/territorios_inder/region_chorotega/caracterizaciones/Caracterizacion-territorio-SantaCruz-Carrillo.pdf

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2011). *Censos Nacionales de Población y Vivienda 2000 y 2011*. Recuperado

de <http://www.inec.cr/sites/default/files/documetos-biblioteca-virtual/reoblaccenso2011-05.pdf> .

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2016). *Estadísticas Vitales 2016 Población, nacimientos defunciones y matrimonios*. Recuperado de:

<http://www.inec.go.cr/sites/default/files/documetos-biblioteca-virtual/reoblacv2016.pdf>

Ley Orgánica de Ambiente N° 7554. *Disposiciones Generales*. Recuperado de https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=27738&nValor3=93505&strTipM=TC

López, R. (2014). *Estudio de la Factibilidad de la Creación de una Empresa Desarrolladora de Software en la Ciudad de Pereira*. (Tesis de Licenciatura). Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/71398310.pdf>

Márquez, T. y Cruz, J. (2009). *Plan de negocios: Servicios ERP y CRM brindados bajo el esquema SaaS (Software as a Service) analizado con opciones de expansión*. (Tesis Maestría en Administración de Negocios). Ecuador: Universidad San Francisco de Quito. Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/1122/1/93542.pdf>

Martínez, E. (2017). *Finanzas para directivos*. (2ª. ed.). España: McGraw-Hill. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioutnsp/reader.action?docID=5214407>

Martínez, X. (2019). *Diseño de páginas web: Wordpress para todos los públicos*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/unacrsp/reader.action?docID=5758351&ppg=1>

Martos, R. (2009). *Cultura Corporativa: Misión, Visión y Valores en la Gestión Estratégica de las empresas del sector de la Automoción en España*. Recuperado de: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6784/TRMC1de1.pdf>

Meza, J. (2013). *Evaluación financiera de proyectos (sil)* (3a. ed.). Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2016). *Aumenta número de empresas pymes que le venden al Estado*. Obtenido de <https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/847/aumenta-numero-de-empresas-pymes-que-le-venden-al-estado.php>

Montanare, L. (2016). *Plan de negocio para brindar servicios de tecnología de la información y comunicaciones para la industria financiera*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/143662/Plan-de-negocio-para-brindar-servicios-de-tecnolog%C3%ADa-de-la-informaci%C3%B3n-y-comunicaciones-para-la-industria.pdf>

Morales, A., y Morales, J. (2014). *Finanzas*. México: Patria S.A de C.V. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioutnsp/reader.action?docID=3227880>

Muñoz, A. y Nicaragua, N. (2014). Un acercamiento a la brecha digital en Costa Rica desde el punto de vista del acceso, la conectividad y la alfabetización digital. *Revista UCR*. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/12866/12469>

Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la SI. (2018). *Informe Anual del Sector TIC y de los Contenidos en España 2018*. Obtenido de https://www.onsi.red.es/onsi/sites/onsi/files/InformeAnualSectorTICC2018_0.pdf

Ollero, C. (2014). *Manual. Elaboración de hojas de estilo (uf1303/mf0950_2). Certificados de profesionalidad. Confección y publicación de páginas web (ifcd0110)*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/unacrsp/reader.action?docID=4422023&ppg=1>

Olvera, J. (2015). *Metodología de la investigación jurídica: Para la investigación y la elaboración de tesis de licenciatura y posgrado*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/unacrsp/reader.action?docID=5513322&ppg=1>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2013). *Enfoques estratégicos sobre las TICs en educación en América Latina y el Caribe*. Recuperado de http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/tics_esp.pdf

Pensánte, V. (2012). *Proyecto de Factibilidad para la creación de una empresa de entretenimiento con vehículos monoplaza (Karting) en el cantón Rumiñahui*. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3303/1/UPS-QT02932.pdf>

Pérez, R. (2012). *Apuntes Digitales Plan 2012*. Recuperado de http://www.fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2012/informatica/2/Soporte_tecnico.pdf

Pinto, M. (2013). *La construcción de la referencia en torno al concepto de brecha digital en España*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Plan República Dominicana, Oxfam y Hábitat para la Humanidad. (2014). *Módulo Educativo en Construcción para Albañiles y Maestros de Obra*. Recuperado de <http://dipecholac.net/docs/files/502-modulocapitacion-maestrosobra-final.pdf>

Puerta, K. y Florido, R. (2016). *Plan de negocio para una empresa de asesorías en gestión de proyectos de TIC*. (Tesis de Licenciatura). Colombia: Universidad distrital Francisco José de Caldas. Recuperado de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/6831/5/FloridoLaraRuthKatherine2017.pdf>

PYMES Costa Rica (2019). *Ventana única PYME, conozca el tamaño de su empresa*. Recuperado de <https://www.pyme.go.cr/cuadro5.php?id=1>

Ramírez-Caro, J. (2011). *Cómo diseñar una investigación Académica*. Heredia, Costa Rica: Montes de María Editores.

Raya, V., Campo, R., y del Campo, M. (2014). *Gestión de Proyectos*. España: RA-MA, S.A. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioutnsp/reader.action?docID=5758966>

Reglamento general sobre los procedimientos de evaluación de impacto ambiental (EIA) N°31849 MINAES-MOPT- MAG-MEIC. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=53029&nValor3=93264&strTipM=TC

- Rodríguez, F. (2017). *Finanzas 2. Finanzas corporativas: Una propuesta metodológica*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/unacrsp/reader.action?docID=5308824&ppg=28>
- Ross, S. Westerfield, R. y Jaffe, J. (2012). *Finanzas corporativas*. (9ª. ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Rounda, E. V. (Octubre de 2006). *Informe Proyecto Final Playas del Coco-Ocotol, Guanacaste*. Recuperado de <https://www.bvs.sa.cr/AMBIENTE/textos/ambiente29.pdf>
- Sangri, C. (2014). *Introducción a la mercadotecnia*. México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Sapag, C. N., Sapag, C. R. y Sapag, P. J. (2014). *Preparación y Evaluación de Proyectos*. (6ª. ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores.
- SETENA. (Secretaría Técnica Nacional Ambiental). *Resolución 2373, 2373 –2016-*. Recuperado de <https://www.setena.go.cr/2016/12/22/resolucion-proyectos-de-muy-bajo-impacto/> 22 de diciembre de 2016).
- Soria, M. (2017). *Marketing y promoción en el punto de venta: Uf2394*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/unacrsp/reader.action?docID=5214039&ppg=1>
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2018). *Datos de TIC para el mundo, por regiones geográficas y por nivel de desarrollo, para los siguientes indicadores (2005-2018)*. Obtenido de <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>

Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2018). *Indicadores básicos sobre el acceso y uso de las TIC por parte de hogares e individuos*. Obtenido de <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>

Vergara, N. (2012). *Marketing y comercialización internacional*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/unacrsp/reader.action?docID=3201156&ppg=1>

Vizcaíno, A., García, F. y Piattini, M. (2014). *Desarrollo global de software*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/unacrsp/reader.action?docID=5758936&ppg=1>

Zorita, E. (2015). *Plan de negocio*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/unacrsp/reader.action?docID=5885874&ppg=10>

Anexos

Anexo 1 Facturas proforma de ferreterías



Somos parte de su construcción

FERRETERIA SAN CARLOS LIBERIA

Cédula Jurídica: 3-101-345337
 100 mts Oeste de Estacion de Buses Pulmitan de Liberia
 Teléfono:(506) 2665-1413 (506)2665-2463 (506)2666-9061
 www.depositosancarlos.com - contactenos@depositosancarlos.com

Cotización: PED14-00006912

Cliente: JOSUE CANALES

e-mail:
 Encargado: Cliente de Contado
 Teléfono: 88888888 / 88888888
 Dirección: DETALLE: Liberia

Fecha: 20-may-20
 Forma de pago: CONTADO
 Vendedor: Cristhian Menocal Cano
 Orden de Compra:

Código	Descripción	UM	Precio	Impuesto	Cantidad	Total
022366	LAMINA DUROCK NACIONAL 1.22 X 2.44 X 1/2	UND	9,684.14	020,143.01	16,00	0154,946.24
003939	TRACK GYPSUM 3 X 3.05 FT	UND	829.71	04,314.49	40,00	033,188.40
009529	TORN GYPSUM P/CORRIENTE 8 X 1/2 K-LATH C/ARAN	UND	4.20	0273.00	500,00	02,100.00
004650	TORN GYPSUM P/CORRIENTE 6X1	UND	4.28	0389.48	700,00	02,996.00
001850	CINTA P/GYPSUM 250 FT X 2 (MALLA)	UND	2,086.35	0271.23	1,00	02,086.35
004049	PEGA CERAMICA PLUS INTACO 25 KG	UND	4,747.04	02,468.46	4,00	018,988.16
001592	MADERA LAUREL 1 X 3 (VARAS)	UND	513.75	0601.09	9,00	04,623.75
001594	MADERA LAUREL 1 X 4 (VARAS)	UND	660.00	0772.20	9,00	05,940.00
007618	STANLEY BISAGRA 3 X 3 DORADA 08-1100	UND	1,327.52	0172.58	1,00	01,327.52
054324	VARAS VENILLA 1/2 X 1 LAUREL	UND	172.80	0202.18	9,00	01,555.20
002276	PUERTA INT. PINO 75 X 210	UND	28,737.12	03,735.83	1,00	028,737.12
003127	CLAVO/PERNO P/GYPSUM 1 UND	UND	29.50	0383.50	100,00	02,950.00
030418	CERRADURA POMO C/SEG USS MORELIA 11706 PHILL	UND	5,364.30	0697.36	1,00	05,364.30
000001	TRANSPORTE	OS	1,000.00	03,900.00	30,00	030,000.00

-----Ultima Línea-----

Banco	Tipo Cuenta	Cuenta Bancaria
Banco Nacional ₡	Corriente	100-01-015-005973-6
Banco Nacional ₡	IBAN	CR36015101510010059739
Banco Nacional \$	Corriente	100-02-155-600318-3
Banco Nacional \$	IBAN	CR23015101510026003184
Banco de Costa Rica ₡	Corriente	225-000-4346-0
Banco de Costa Rica ₡	IBAN	CR39015201225000434603
BAC San Jose ₡	Corriente	904035722
BAC San Jose ₡	IBAN	CR88010200009040357228

Sub-total:	0	294,803.04
Impuesto IVA	0	38,329.37
Impuesto Consumo	0	0.00
Total General:	0	333,132.41

Este documento no tiene ningun valor, no es una factura de venta, ni recibo de dinero.
 Los precios incluidos en esta proforma podran variar sin previo aviso.
 La entrega sera según la existencia al momento de la venta.

Artículos marcados con asterisco * son Exentos del Impuesto sobre las Ventas

Observaciones:

0051 ALMACENES EL COLONO S.A (LIBERIA)

3-101-082969

Telef.: 2523-9280 Fax: 2710-6745

FACTURA PROFORMA

¡QUÉDATE EN CASA! PARA COORDINAR TU ENTREGA LLÁMANOS AL 2713-1111 O ESCRÍBENOS AL WHATSAPP 6055-7181

Cliente : 999999 JOSUE CANALES

Cuenta : 999 CLIENTE DE CONTADO(9999)

Número : 20399

Vend. : 0007 JIMMY SOTELA PERRAZA

Plazo : 6 días

Dir. : 83328766

Fecha : 20/05/2020

Cantidad	Codigo	Nombre	Presentacion	Bod.	Ubi.
16.000	1089248	LAMINA GYP DUROCK 1.22X2.44X12 NAC	UND	0001	02
40.000	1031309	GYP SUM CANAL 3"X3.05M #25	UND	0001	02
500.000	7253303	TORN TORLAK P/CTE 8X1/2"	UND	0001	01
700.000	7071023	TORN GYP PLYCEM P/CTE 6X1"	UND	0001	01
1.000	7071008	CINTA JUNTA ADHESIVA 2"X90M GYP SUM	ROLLO	0001	02
4.000	1000158	INTACO REPEMAX MURO SECO BLAN 25KG	UND	0001	02
9.000	1038319	MADERA SEMIDURO 1X3 S/CEPILLO VRS	VARA	0001	02
9.000	1038322	MADERA SEMIDURO 1X4 S/CEPILLO VRS	VARA	0001	02
1.000	7031051	BISAGRA 3X3 DORADA	PARES	0001	01
9.000	1023754	BATIENTE LAUREL 1/2X1 VARA	VARA	0001	02
1.000	1023902	PUERTA PINO INT STAND 75X210CM MADE	UND	0001	01
100.000	7071010	CLAVO IMPAC ACERO 1 (25MM) P/GYP	UND	0001	01
1.000	7044632	CERRAD BOLA 587 BR/ANT S/LLA MFA	UND	0001	01

Última Línea

Total en letras: doscientos ochenta y cinco mil noventa y ocho con 91/100.

Observaciones:

	SubTotal	¢ 252,299.92
	Descuento	¢ 0.00
	Impuesto:	¢ 32,798.99
	Transporte	¢ 0.00
Peso Total: 0.0000 Kg	Total Documento	¢ 285,098.91

Vigencia de la Oferta : 6 días
 Realizado por: FACTURADORES LIBERIA
 Windows\facturafb

Por ALMACENES EL COLONO S.A (LIBERIA)

Anexo 2. Factura proforma de Gollo

120209408870

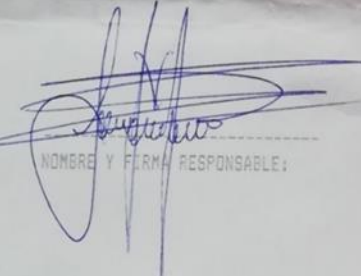
FACTURA PROFORMA CONTADO
GOLLO


UNION COMERCIAL DE COSTA RICA, UNICOMER S.A.
 CEDULA JURIDICA 3-101-074154
 CENTRO: 088 - LA CRUZ
 CLIENTE: MOUSE LAMP TECHNOLOGIES
 ID.: 25032020
 DIR.:
 DIRIGIDO A:

FECHA: 25-03-2020
 FECHA VENCIMIENTO: 08-04-2020
 TELEFONO: 26799392
 TEL./FAX:

AGRADECEMOS LA OPORTUNIDAD DE OFRECERLE NUESTROS ARTICULOS A TRAVES DE LA SIGUIENTE COTIZACION:

CODIGO	DESCRIPCION	MARCA	MODELO	SERIE	GAR.	CANT.	PRECIO UNI.	DESC.	TOTAL
1001001345	COMPUTADORA PORTATIL KIT	HP	13A60001LA_R3462566			12	436,274.3	00.0	436,274.34
1011010050	IMPRESORA INVECCION	STAR	SPS12			12	173,290.3	00.0	173,290.33
1011030027	IMPRESORA LASER	HP	HP-P2050			12	42,523.2	00.0	42,523.23
1050010025	CAJA REGISTRADORA	CASIO	PSR272			12	102,068.8	00.0	102,068.80
1070020005	LECTOR CODIGO DE BARRAS	DATALO	LITE DW 2120			12	98,537.1	00.0	98,537.11
2030150128	VENTILADOR PIE 16	MASTER	15503			6	14,601.7	00.0	29,203.52
4001010857	JUEGO DE SALA	MUCARU	SHERATON			12	161,061.9	00.0	161,061.93
4103040055	MOSTRADOR	RUSDAS	CATEDRAL			12	68,242.6	00.0	68,242.65
6094040034	AIRE ACONDICIONADO 24 00	MASTER	MTM24S1EW26			12	264,601.7	10.0	264,601.77
7071030026	URNA	STARCO	6043446			12	242,603.6	00.0	727,810.89
VENTA TOTAL									2,977,075.01
IVA									270,019.74
TOTAL VENTA									2,347,094.75

NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE: 



VENDEDOR: JAVIER MAURICIO ROJAS FERNANDEZ - 6798
 USUARIO: ROJAS FERNANDEZ JAVIER MAURICI

E-MAIL: 800@nasgollo.com
 CONSULTE NUESTRA LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE 800-0060110 (800-0046556)

GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A.
Importadora Monge

CED. JUR. 3-101-590004

TIENDA 047

FACTURA
PROFORMA Teléfono: 4032-4747

Nombre Cliente: Cedula: Tipo de venta: Tel.: Correo	JOSEPH EDUARDO ROJAS MENDEZ 05-0389-0935 CONTADO col.nocturnolacruz@mep.go.cr	17/07/2020 Asesor: JAIRO MEJIA 88911772	
Cant	Código	Descripción Producto	Precio Total IVI
1	138983	SILLA TOKOA OSQZY2501	¢52,900.00
1	141464	JGO SALA VASQUEZ ATILA 32 VB	¢395,900.00
1	158092	COMP PORT HP 15CS0002LA I5 12GB1TB	¢699,900.00
1	158157	CONG HTL TELSTAR TCH425120MD 15CF BLC	¢314,900.00
1	160798	ABAN PIE TELSTAR TVP018210MD 18" NGR	¢26,000.00
1	160798	ABAN PIE TELSTAR TVP018210MD 18" NGR	¢26,000.00
1	161640	A/C SPLIT MABE MMI18CDBWCCAX8 INVERTER 1	¢339,900.00
1	162069	REF AUTO MABE RMS400IBMRX0 15CF 405L INO	¢474,000.00
Detalle si aplica promoción financiera			
Observaciones: Promociones comerciales y financieras no aplican para Convenios Ventas a Asociaciones aplica precio de colilla Los cheques deben venir a nombre de GMG Comercial Costa Rica SA			Total Venta \$2 329 500,00

		MEGA BODEGA PLANETA MAGICO		Fecha	03/06/2020
		LIBERIA, GUANACASTE 3-101-224997 SOLICITUD DE COTIZACIÓN DE PRECIOS		N° de solicitud	20-2020
Sírvase cotizar con toda claridad los bienes o servicios especificados a continuación, llenando esta fórmula, o presentando proforma según los formatos de su representada					
Cantidad	Unidad	Descripción	Valor unitario	Valor total	
1	RESMA	RESMA INACOPIA 8694	₡ 2 899.00	₡ 2,899.00	
1	CAJA	CADE DE FOLDER IRASA TAMAÑO CARTA	₡ 3,999.00	₡ 3,999.00	
1	CAJA	DE LAPICERO BIC COLOR AZUL 511016	₡ 1,199.00	₡ 1,199.00	
1	CAJA	GRAPAS ESTÁNDAR 26/6 DELI 397041	₡ 599.00	₡ 599.00	
1	CAJITA	TINTA ERC-38B EPSON	₡ 999.00	₡ 999.00	
			TOTAL	₡ 9,695.00	

Anexo 4. Solicitud de la patente comercial



MUNICIPALIDAD DE CARRILLO
DEPARTAMENTO DE PATENTES

Timbres
Municipales
100 colones

Timbres
Fiscales

Nombre del formulario: **Patente Comercial (Solicitudes nuevas)**

Fecha de Solicitud: ___/___/___.

Solicitud nº _____

Datos del Solicitante

Nombre del solicitante (Patente o Sociedad): _____

Cédula (Personal o Jurídica): _____

En caso de Sociedades : Nombre del Representante Legal: _____

Cédula Jurídica N # _____

Señalado como lugar o medio para recibir notificaciones : Teléfono: _____

Dirección: _____ Fax _____

Correo electrónico: _____.

Datos del Dueño de la Propiedad

Nombre del Propietario: _____

En caso de sociedades Nombre del representante legal _____

Cédula(Patronal o Jurídica): _____

Datos del Local

Nombre Comercial del Negocio o Local: _____

Se solicita patente para (actividad específica): _____

Propio _____ Alquilado _____.

Dirección exacta del Local _____

Cantón: _____ Distrito: _____

Otras señas: _____

Teléfono: _____ Fax: _____

DECLARACIÓN JURADA

Declaro bajo juramento que os negocios: Si No utilizaré repertorio musical (ACAM).
Nosotros, los abajo firmantes, de calidades antes mencionadas, apercibimos de las penas con que se castiga los delitos de falso testimonio y perjurio, declaramos bajo fé de juramento que la información anotada en lo que corresponde a cada uno, es verdadera.

Firma del Solicitante

Firma del Dueño de la Propiedad

NO LLENE ESTE ESPACIO, ES PARA USO DE LA MUNICIPALIDAD

Verificación de Morosidad: Responsable de la verificación Interna hace constar que el cedente y el cesionario se encuentran al día (___), no se encuentran al día (___) en los tributos municipales para el presente trámite, al día ____/____/____

Verificación de Permisos Básicos:

Permiso de Salud _____, al día ____/mes ____/año _____

Póliza del INS _____, otros _____

Formulario recibido por: _____, el día ____/____/____ a

las _____ horas, cantidad de folios _____

Datos para calculo de la patente comercial

Nº de empleados: _____ Condicion del local: Excelente _____ Buena _____
Regular _____ Otras _____
Estimacion mensual de ventas (colones) _____ Inventarios _____
Monto trimestral _____ a partir (fecha) _____

Firma del Funcionario

Número de Actividad

Se aclara que para este trámite **ES INDISPENSABLE** que el Cedente y Cesionario se encuentren al día en el pago de obligaciones municipales.



MUNICIPALIDAD DE CARRILLO
DEPARTAMENTO DE PATENTES MUNICIPALES

Requisitos Generales

Conforme a lo estipulado en el artículo primero de la Ley de Impuestos Municipales del Cantón de carrillo nº 7177 y el artículo 79 del Código Municipal, nadie podrá abrir establecimientos dedicados a actividades lucrativas o realizar comercio en forma ambulante sin contar con la respectiva licencia municipal.

- ✓ Formulario de Solicitud de Patente Comercial, firmado por el dueño de la propiedad y por el solicitante de la patente, sin tachones, ni borrones.
- ✓ Copia de la cédula de identidad del solicitante y del dueño de la propiedad, o del representante legal (según el caso) y Certificación de Personería Jurídica (ORIGINAL), si es una sociedad. Si es extranjero, presentar copia debidamente certificada del pasaporte o copia de cédula de residencia a efecto de verificar la condición del solicitante. (Vigentes).
- ✓ Copia del plano catastrado visado, por el Departamento de catastro de la Municipalidad de carrillo.
- ✓ Constancia de la CCSS, de que se encuentra al día en el pago de cargas sociales o que se encuentra exonerado de las mismas.
- ✓ Timbres: Fiscales por ₡100 colones y de Municipales por ₡100 colones.
- ✓ Copia del contrato de Arrendamiento del Inmueble debidamente autenticado: suscrito entre el solicitante de la patente y el dueño de la propiedad; en caso de sociedades el contrato deberá estar suscrito por el representante legal de la sociedad. La actividad que se va a desarrollar debe de estar acorde con lo permitido en el contrato y por ley. Este requisito aplica en caso de que la propiedad donde se va a desarrollar la actividad no sea propiedad del dueño del negocio. (se omite este requisito si el dueño de la propiedad o su representante legal firma este formulario), únicamente en el idioma Español.
- ✓ En las actividades que se incorpore música como elemento ambiente, deberá aportar copia del Permiso de ACAM y el pago de derechos al día. Si no va a utilizarse deberá marcar en el formulario la declaración jurada de que no utilizará música (Ley 6683 sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos y el Dec.23485 MP de Julio de 1994 y sus Reformas). **SOLAMENTE PARA BAR Y RESTAURANTE, DISCOTEQUE REQUIEREN DE ESTE REQUISITO** (Pendiente de Ejecución en este requisito por Sala Constitucional)
- ✓ Copia de la Póliza de Riesgo de Trabajo del Instituto Nacional de Seguros (INS): en caso de tener empleados debe presentar el contrato del INS y recibo cancelado o en su efecto presentar la constancia de exoneración de la misma (Ley 6727 de Riesgos de Trabajo en su Art.202 y sus Reformas). En ambos casos, (póliza o exoneración) los documentos deben ser emitidos a nombre del patentado.
- ✓ Copia del Permiso del Ministerio de Salud (último decreto de salud).
- ✓ Boleta de impuestos de estar al día en el pago de impuestos municipales, incluidos los arreglos de pago, del solicitante de la patente y propietario del inmueble de lo contrario la solicitud no será tramitada.
- ✓ Si no comparece el solicitante de la patente, deberá otorgar PODER ESPECIAL, AUTENTICADO POR UN ABOGADO, par darle trámite a la solicitud.

Anexo 5. Requisitos de inscripción de patrono físico ante la CCSS

1. Original de la cédula de identidad. En caso de patronos extranjeros, presentar el original del documento de identificación migratorio, de no presentar el documento original traer fotocopia certificada por Notario Público de todos los folios del respectivo documento.
2. Fotocopia de la cédula de identidad de cada trabajador. En caso de personas extranjeras presentar el documento de identificación migratorio (pasaporte, cédula de residencia, carné de refugiado, entre otros).
3. Llenar el Formulario de Solicitud de Inscripción o Reanudación patronal (patrono Físico), este debe ser firmado por el patrono.

Anexo 6. Formulario de Reanudación Patronal ante la CCSS



Caja Costarricense de Seguro Social

Dirección XXXXXX

Área xxxxx/ Subárea xxxxxxxxx

Telfs:

Solicitud de Inscripción / Reanudación Patronal

Caja Costarricense de Seguro Social

PATRONO PERSONA FÍSICA

Fecha: _____

Señores

Caja Costarricense de Seguro Social

Presente

Yo _____, con número de identificación _____, solicito la inscripción (), reanudación () patronal en la Caja Costarricense de Seguro Social, por la actividad económica de _____

El centro de trabajo se ubica en _____

El nombre comercial del negocio es: _____ y tiene el número telefónico _____, fax _____, correo electrónico _____.

Señalo el siguiente medio o lugar para recibir notificaciones:

En caso de contar con Póliza de Riesgos del Trabajo del INS, detallar el número de póliza:

Solicitud de aplicación del esquema Base Ajustada Salarial para Microempresas en el Seguro de

Deseo incorporarme al esquema de Base Ajustada Salarial: Sí () No ()

1. Número de cuenta IBAN en colones del patrono(a): _____

Salud:

Los trabajadores que laboran al servicio del patrono se detallan a continuación (indicar el nombre y apellidos de los trabajadores tal como aparecen en el documento de identificación. En el caso de extranjeros que posean carné de asegurado, anotar como identificación el número de seguro social):

NOTA: El trámite debe ser realizarlo por el Patrono o autorizar a otra persona mediante nota. El autorizado debe aportar original y copia del documento de identificación.

Anexo 7. Formulario de Seguro Obligatorio de Riesgo de Trabajo



INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS SEGURO OBLIGATORIO DE RIESGOS DEL TRABAJO SOLICITUD DE SEGURO

Póliza N°

REGISTRO	Este documento solo constituye una solicitud de seguro y no representa garantía alguna de que la misma será aceptada por el INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS, ni de que en caso de aceptarse, dicha aceptación concuerde con los términos solicitados en ella.	
	1. Fecha y hora: Día: Mes: Año: Hora:	2. Lugar:
	3. Tipo de trámite solicitado: <input type="checkbox"/> Emisión <input type="checkbox"/> Rehabilitación	

DATOS DEL TOMADOR DEL SEGURO	4. Tipo de identificación: <input type="checkbox"/> Cédula Jurídica <input type="checkbox"/> Cédula Física <input type="checkbox"/> DIMEX / DIDI <input type="checkbox"/> Pasaporte			
	5. Número de identificación:			6. Nacionalidad:
	7. Nombre o Razón Social:			
	8. Fecha de nacimiento o constitución de la sociedad): Día: Mes: Año:		9. Genero: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	
	10. Profesión u Ocupación:			
	11. Domicilio físico (por señas):			
	12. Provincia:		13. Cantón:	
	14. Distrito:		15. Apartado postal:	
	16. Fax o Facsímil:		17. Teléfonos: Celular: Domicilio: Oficina:	
	18. Correo electrónico:			
19. Señale el medio por el cual desea recibir notificaciones del Seguro Obligatorio de Riesgos de Trabajo: <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Fax o Facsímil <input type="checkbox"/> Apartado postal <input type="checkbox"/> Domicilio físico				

MODALIDADES DE ASEGURAMIENTO	20. Seleccione la póliza que desea suscribir (marque solo una opción):	
	<u>PÓLIZAS DE PERIODO CORTO</u> (Estas pólizas tienen una vigencia menor a un año)	
	<input type="checkbox"/> RT-Construcción:	Asegura únicamente a los trabajadores que efectúan labores de construcción en la propiedad del Tomador del seguro. El Tomador del seguro debe ser una persona física y en su condición de patrono no se dedica en forma permanente a la actividad de construcción.
	<input type="checkbox"/> RT-Cosechas:	Asegura tanto a los trabajadores como al patrono en la actividad de recolección de cosechas. El Tomador del seguro puede ser una persona física o jurídica.
	<input type="checkbox"/> RT-General:	Asegura tanto a los trabajadores como al patrono. El Tomador del seguro puede ser una física o jurídica.
	<u>PÓLIZAS PERMANENTES</u> (Estas pólizas tienen una vigencia igual o mayor a un año)	
	<input type="checkbox"/> RT-Adolescente:	Asegura al Tomador del seguro que trabaja de forma independiente. El Tomador del seguro debe ser una persona física entre 15 años y menor de 18 años de edad.
	<input type="checkbox"/> RT-Agrícola:	Asegura tanto a los trabajadores como al patrono (máximo 10 personas), en actividades de mantenimiento y recolección en la finca del Tomador del seguro. El Tomador del seguro puede ser una persona física o jurídica.
	<input type="checkbox"/> RT - General:	Asegura tanto a los trabajadores como al patrono. El Tomador del seguro puede ser una persona física o jurídica.
	<input type="checkbox"/> RT-Hogar:	Asegura a un máximo de 2 trabajadores de servicio doméstico en el hogar. El Tomador del seguro debe ser una persona física.
<input type="checkbox"/> RT-Independiente:	Asegura al Tomador del seguro que trabaja de forma independiente. El Tomador debe ser una persona física y debe estar inscrito como contribuyente en el Ministerio de Hacienda.	
<input type="checkbox"/> RT-Ocasional:	Asegura solo a los trabajadores contratados eventualmente para realizar actividades de mantenimiento doméstico ocasional en la casa de habitación, lote o terreno del Tomador del Seguro. Cubre máximo 40 horas hombre por mes. El Tomador del seguro debe ser una persona física.	
<input type="checkbox"/> RT-Sector Público:	Asegura a los trabajadores del Estado, municipalidades e instituciones públicas. El Tomador del seguro es una persona jurídica.	



INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
SEGURO OBLIGATORIO DE RIESGOS DEL TRABAJO
PLANILLA DE EMISIÓN

Póliza N°

	TI (1)	N° IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	TJ (2)	SALARIO MENSUAL	OCUPACIÓN
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
TOTAL DE TRABAJADORES				TOTAL DE SALARIOS:				

Codificación:

(1) Tipos de Identificación (TI): CN = Cedula Nacional, DU = DIMEX, NP = Número de Pasaporte, NT = Permiso de Trabajo

(2) Tipos de Jornada (TJ): TC = Tiempo Completo, TM = Tiempo Medio, OD = Ocasional contratado por días, OH = Ocasional contratado por horas

Declaro que la información aquí contenida es verídica, es completa y forma la base sobre la cual se fundamenta el Instituto para emitir el seguro que solicito. Convengo que cualquier omisión o información falsa o inexacta puede causar el rechazo de cualquier reclamación y la nulidad del contrato. Asimismo entiendo que la falsedad u omisión de cualquier información podría resultar en un intento de fraude contra el Instituto.

Firma del Tomador del Seguro o Representante

Nombre completo, identificación y puesto del Representante
(solo para personas jurídicas)

Sólo los seguros del INS tienen la garantía del Estado.

Anexo 8. Requisitos de la declaración para modificar los datos tributarios

V. Datos Generales de Sucursales y/o Agencias

[Ver ayuda](#)

Fecha Inicio Sucursal y/o Agencia

Fecha *

Nombre Comercial o Fantasía

*

Dirección de la Sucursal y/o Agencia

Provincia

-- Elige Provincia -- *

Cantón

▼ *

Distrito

▼ *

Barrio

Calle

Avenida

Teléfono Fijo

*

Otras Señas

*

[Guardar](#)

[Limpiar](#)


Excluir	Nombre Comercial	Fecha Inicio	Acción a:
X	EL COLOSO	07/12/2017	Incluir


Administración Tributaria Virtual

Se ha INCLUIDO la Sucursal correctamente.

[Aceptar](#)

Anexo 9. Formulario unificado de solicitud de permiso sanitario de funcionamiento

 FORMULARIO UNIFICADO DE SOLICITUD DE PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO											
A. INFORMACION RELATIVA AL ESTABLECIMIENTO Y ACTIVIDAD PARA LA CUAL SOLICITA PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO: <i>(No dejar espacios en blanco, escribir claro de preferencia letra imprenta o de molde libre de tachaduras)</i>											
1	MOTIVO DE PRESENTACIÓN		2	GRUPO DE RIESGO			3	CÓDIGO(S) CIUU:		4	TIPO DE ACTIVIDAD O SERVICIO *PRINCIPAL:
	1 ERA VEZ			A	B	C		*ACCESORIA (S):			
	RENOVACION										
5	NOMBRE COMERCIAL DEL ESTABLECIMIENTO, EMPRESA O NEGOCIO QUE SOLICITA PSF:										
6	PROVINCIA:			7	CANTON:			8	DISTRITO:		
9	DIRECCIÓN EXACTA DEL ESTABLECIMIENTO (CALLE/AVENIDA Y OTRAS SEÑAS ESPECIFICAS):										
10	TELÉFONOS:		11	N° DE FAX:			12	APDO. POSTAL:		13	CORREO ELECTRÓNICO:
14	NOMBRE DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:								15	N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	
16	TELÉFONOS:		17	N° DE FAX:			18	APDO. POSTAL:		19	CORREO ELECTRÓNICO:
20	LUGAR O MEDIO DE NOTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:										
21	RAZÓN SOCIAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:								22	CÉDULA JURÍDICA:	
23	NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL INMUEBLE								24	N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	
25	TELÉFONO:		26	N° DE FAX:			27	APDO. POSTAL:		28	CORREO ELECTRÓNICO:

2 9	LUGAR O MEDIO DE NOTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL INMUEBLE:					
3 0	Nº TOTAL DE EMPLEADOS:	3 1	Nº HOMBRES:	Nº MUJERES:	3 2	Nº TOTAL DE OCUPANTES:
3 3	HORARIO DE TRABAJO (APERTURA Y CIERRE):		3 4	HORARIO DE ATENCIÓN DE USUARIOS:		
3 5	AREA DE TRABAJO EN METROS CUADRADOS:					
3 6	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS: <i>(Ver instrucciones al dorso usar hojas adicionales si es necesario):</i>					
3 7	GENERA RESIDUOS PELIGROSOS: () SÍ () NO			CANTIDAD POR MES:		
3 8	FIRMA DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:			AUTENTICACION:		
B. LOS SIGUIENTES ESPACIOS SON DE USO EXCLUSIVO DEL MINISTERIO DE SALUD <i>(Deben llenarse conforme lo señala el instructivo).</i>						
3 9	FECHA DE RECIBIDO DE SOLICITUD:	40	NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE LA SOLICITUD:			
4 1	SELLO	42	Nº DE SOLICITUD:			
C. REQUERIMIENTOS DE LA SOLICITUD						
1. DECLARACIÓN JURADA (Solo en caso de primera vez) ()						
2. COPIA DE COMPROBANTE DE PAGO DE SERVICIOS ()						
3. COPIA DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (Solo en caso de primera vez) ()						
4. CERTIFICACIÓN REGISTRAL O NOTARIAL DE LA PERSONERÍA JURÍDICA VIGENTE (Solo en caso de primera vez) ()						
D. USO EXCLUSIVO PARA ACTIVIDADES DEL GRUPO C:						
Para las actividades del Grupo C, el presente formulario con la debida firma del funcionario que			 ERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO Nº _____ FECHA: _____			

<p>recibe la solicitud y sello de la DARS constituirá el Certificado de Permiso de Funcionamiento.</p>	<p>TIENE VALIDEZ DE _____ AÑOS SELLO</p> <p>FECHA DE VENCIMIENTO: _____</p> <p>NOMBRE Y FIRMA: _____ / _____</p> <p>(Funcionario que recibe la solicitud)</p>
--	--

Anexo 10. Declaración jurada para trámites de solicitud de permisos sanitarios de funcionamiento por primera vez o renovaciones

DECLARACIÓN JURADA PARA TRÁMITES DE SOLICITUD DE PERMISOS SANITARIOS DE FUNCIONAMIENTO POR PRIMERA VEZ O RENOVACIONES

Yo: _____, con domicilio en _____ Distrito _____, Cantón _____ Provincia _____
_____, Otras _____ señas _____

_____, documento de identidad N° _____ En mi carácter de: ()
Representante legal o Apoderado () Propietario () Inquilino () Otro (Especifique):
_____ del establecimiento denominado:
_____, cuyas actividades que se realizan son:

Dirección _____ del _____ establecimiento:
_____, cuya razón social es: _____ Con Cédula Jurídica N° _____, Solicito me sea otorgado el permiso que señala la Ley General de Salud, a mi representada, para lo cual declaro bajo fe de juramento y que de no decir la verdad incurro en perjurio sancionado con pena de prisión según el Código Penal y consciente de la importancia de lo aquí anotado, lo siguiente:

Primero: Que la actividad señalada en el formulario de solicitud del PSF que se realizará en el establecimiento denominado _____ cumple con toda la normativa establecida para el caso en concreto.

Segundo. - Que la información que contiene el formulario unificado que adjunto a esta declaración es verdadera.

Tercero. - Que en cumplimiento de lo establecido en los artículos 44, 74 y 74 bis de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social y el artículo 66 del Reglamento del Seguro Social, me comprometo a la inscripción como patrono o trabajador independiente dentro de los ocho días hábiles posteriores al inicio de la actividad. Asimismo, declaro estar al día en el pago de mis obligaciones con esa institución.

Cuarto. - Que cumpla con lo establecido en la Ley N° 9028 del 22 de marzo de 2012 “Ley General de Control de Tabaco y sus Efectos Nocivos a la Salud” y sus reglamentos (así adicionado el punto “tercer bis” anterior por el inciso a) del artículo 61 del Reglamento a la Ley General de Control de Tabaco y sus Efectos Nocivos en la Salud, aprobado mediante el decreto ejecutivo N° 37185-S de 26 de junio de 2012).

Quinto. - Que conforme a lo establecido en el Decreto N° 36979-MEIC, RTCR 458:2011 Reglamento de Oficialización del Código Eléctrico de Costa Rica para la Seguridad de la Vida y de la Propiedad, artículo 5°, inciso 5.2.4.3, cuando corresponda según el artículo 21 inciso 7 del Reglamento General para Autorizaciones y de Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud y sus reformas, cumpla con lo ahí exigido.

Sexto. - Que de conformidad con lo establecido en el Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud en su Artículo 9, Condiciones Previas, mi representada cumple con lo ahí solicitado y para ello suministro la siguiente información según corresponda: (Aplica solo para trámites de permisos sanitarios de funcionamiento por primera vez).

1- Resolución Municipal de Ubicación N° _____ otorgada por la Municipalidad de _____, emitida el día _____ del mes de _____ del año _____.

2- Viabilidad (licencia) Ambiental N° _____ emitida por la SETENA el día _____ del mes de _____ del año _____.

3- Oficio N° _____ de nota emitida por el Ente Administrador del Alcantarillado Sanitario indicando que acepta el volumen de las aguas residuales del establecimiento que serán vertidas en el alcantarillado sanitario, otorgada el día

_____ del mes de _____ del año _____ o Permiso de vertido N° _____ emitido por el MINAE que permita descargar aguas residuales al cuerpo de agua _____, otorgado el día _____ del mes de _____ del año _____.

Anexo 10

Autor/ autora/Año de publicación	Título	Grado	Objetivo General	Principales Conclusiones
Katherine Puerta y Ruth Florido Lara (2016) País: Colombia	Plan de negocio para una empresa de asesorías en gestión de proyectos de TIC.	Licenciatura	Crear un plan de negocios para la creación de una empresa de consultoría en gestión de proyectos de TIC.	<p>El sector de las TI está en pleno crecimiento, la conectividad y la facilidad en el acceso a internet ha transformado las condiciones organizacionales y de productividad de las empresas colombianas impulsándolas hacia una transición digital que fomenta la demanda de los productos de tecnología, esto incentiva la inversión y genera optimismo en los empresarios cuya percepción sobre la situación de sus empresas.</p> <p>En Bogotá las actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas representaron el 30,3% del total de Porcentaje de ventas por código CIU por regiones en el 2014. (p.142)</p>

<p>Alejandro Misael Acosta León (2016)</p> <p>País: Ecuador</p>	<p>Plan de negocios para la creación de una empresa desarrolladora de software de gestión de información para pequeñas y medianas empresas.</p>	<p>Licenciatura</p>	<p>Determinar la factibilidad económica financiera para la creación de una empresa desarrolladora de software de gestión de información para pequeñas y medianas empresas.</p>	<p>Se requiere una inversión inicial de \$10 504 y una estructura de capital conformada por 30% deuda a mediano plazo y 70 % capital.</p> <p>La valuación financiera indica que el proyecto es rentable en el escenario normal y optimista, ya que el VAN es positivo y la TIR es superior a otros instrumentos financieros de mercado. (p.28).</p>
<p>Luis Enrique Montanares Contreras(2016)</p> <p>País: Chile</p>	<p>Plan de negocio para brindar servicios de tecnología de la información y comunicaciones para la industria financiera.</p>	<p>Maestría</p>	<p>Desarrollar un Plan de negocio para brindar Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para la industria Financiera.</p>	<p>El Plan Comercial nos permitió identificar que las empresas ubicadas en la Región Metropolitana generan el 73 % de las ventas totales del país, por lo cual se definió centrar las operaciones en dicha región.</p> <p>Habiendo realizado los cálculos de VAN y TIR para el proyecto puro y financiado se pudo determinar que la mejor opción</p>

				<p>corresponde al proyecto financiado 20 % con capitales propios y 80 % apalancado con una institución financiera, en este escenario el VAN fue de \$ \$73.014.657 y la TIR del 64%, el retorno sobre la inversión se consigue al en el quinto año de operación. (p.57).</p>
<p>Rafael López Delgado (2014) País Colombia</p>	<p>Estudio de La Factibilidad de La Creación de Una Empresa Desarrolladora de Software en La Ciudad de Pereira.</p>	<p>Licenciatura</p>	<p>Determinar la factibilidad de la creación de una empresa desarrolladora de software en la ciudad de Pereira.</p>	<p>Al observar y analizar el flujo de caja se determinó una tasa interna de retorno de 151% lo cual nos da a entender el gran porcentaje de utilidad que puede tener la compañía ya que los productos son muy demandados, y la estructura de gastos y costos no es muy relevante, lo cual brinda una estabilidad económica a lo largo del tiempo. (p.86)</p>
<p>Tomás Márquez y Juan Carlos Cruz (2009) País: Ecuador</p>	<p>Plan de negocios: Servicios ERP y CRM brindados bajo el esquema</p>	<p>Maestría</p>	<p>Ilustrar la posibilidad de implementar un servicio de CRM+ERP basado en el</p>	<p>La variable más importante corresponde a la captación de nuevos clientes. Debido a que se trata de un mercado nuevo, con alta incertidumbre, se estimó inicialmente una captación anual de 12 clientes. El resultado fue un VPN de -46552. No</p>

	SaaS (Software as a Service) analizado con opciones de expansión.		concepto de saas- software as a service, el cual consiste en crear una aplicación remota alojándola en servidores propios.	obstante, con un escenario más optimista, con un a captación de 18 clientes anuales, el resultado es de USD 215,444. (p.58)
Andrés Cobas Giglio (2007) País: Costa Rica	Estudio de factibilidad para proyecto de empresa de diseño, producción y comercialización a través de Internet de aplicaciones de software financiero para	Licenciatura	Analizar la factibilidad económica y financiera de un proyecto de empresa que se dedique al diseño, elaboración y distribución a través de internet de componentes financieros para	Se concluye que se necesita una inversión inicial de \$11.761, siendo las principales erogaciones computadoras y licencias. Además, que los rendimientos que puede esperar un inversionista en Costa Rica en este momento rondan el 4% a 4.5% en los bancos, 5% en inversión de deuda norteamericana, 5% a 6.2% en deuda costarricense, y entre 4% y 9% en fondos de inversión. El proyecto es rentable y realizable en el escenario esperado, obteniendo un

	ser incluidas en páginas web.		desarrolladores de sitios web.	retorno superior al requerido del 29%. (p. 176-177).
Welky Acosta Morales y Víctor Suárez Díaz (2007) País: Costa Rica.	Estudio en nivel de perfil para la implementación de empresa orientada a la venta de productos y servicios informáticos que apoyen a instituciones educativas costarricenses de preescolar, primaria y secundaria.	Maestría	Elaborar un estudio en nivel de perfil, para determinar la viabilidad técnica y económica de desarrollar una empresa dedicada a la comercialización de productos y servicios informáticos, que sirvan de apoyo a instituciones educativas costarricenses	<p>Como lo muestra el estudio financiero, el proyecto presenta una rentabilidad bastante buena dentro del periodo de estudio, así como una tasa de retorno relativamente acelerada, ya que se logra recuperar la inversión en un plazo de aproximadamente dos años.</p> <p>Por otra parte, el punto de equilibrio muestra que la empresa debería atender al menos a cincuenta instituciones al año, lo que corresponde a sólo un 7.38% de instituciones en el mercado potencial, lo que evidencia que el proyecto tiene un amplio potencial y oportunidades de crecimiento.</p> <p>En términos generales, el estudio presenta un panorama muy favorable para la implementación de este tipo de empresa, no sólo en términos financieros, sino</p>

			de preescolar, primaria y secundaria.	también en cuanto a oportunidades que se pueden aprovechar para potenciarlo aún más, así como por el hecho de que es un proyecto de bajo riesgo de inversión, gracias a lo relativamente bajo de la misma y al hecho de que puede recuperarse un buen porcentaje de lo invertido mediante la liquidación del equipo y el mobiliario. (p.66-67)
--	--	--	---	--



Liberia, 21 de julio del 2020

Señores:

Mouse Lamp Technologies Solutions

Por medio de la presente detallamos el costo en todas las formas de pago para la póliza de Riesgos de Trabajo para su actividad "Actividades de programación informática"; según los siguientes datos:

Total mensual de salarios: 1,101,417.06 colones	
Código de actividad: 6201	Tarifa anual: 0,37%
Prima anual: 48,903.00 colones	
Prima semestral: 26,434.00 colones	
Prima trimestral: 13,548.00 colones	

La presente cotización puede presentar variaciones, según cambios en los salarios o tarifa de la actividad.

Para la emisión correspondiente es requerido presentar el formulario de solicitud completo y firmado por el representante legal de la sociedad, junto con personería jurídica y fotocopia de la cédula del representante; adicional, se debe detallar el nombre de los trabajadores amparados en la solicitud al momento de la emisión.

Para CRS es un gusto colaborar en la prevención de sus riesgos.