



**UNIVERSIDAD LATINA
DE COSTA RICA**
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES®

UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA

Sede Ciudad Neily

Facultad de Ciencias Económicas Empresariales y Hospitalidad

Licenciatura en Administración de Negocios

Trabajo Final de Graduación

Proyecto

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA UNA EMPRESA QUE BRINDE SERVICIOS
FINANCIEROS MÚLTIPLES EN RÍO CLARO GUAYCARÁ”.**

Sustentante

Tracy Adriana Juárez Otárola

Septiembre 2020, Ciudad Neily

Declaración jurada del CRAI

“Carta autorización del autor (es) para uso didáctico del Trabajo Final de Graduación”

Vigente a partir del 31 de Mayo de 2016, revisada el 24 de Abril de 2020

Instrucción: Complete el formulario en PDF, imprima, firme, escanee y adjunte en la página correspondiente del Trabajo Final de Graduación.

Yo (Nosotros):

Escriba Apellidos, Nombre del Autor(a). Para más de un autor separe con " ; "

Tracy Adriana Juárez Otàrola.

De la Carrera / Programa:

autor(es) del trabajo final de graduación titulado:

Licenciatura en Administración de Negocios. Titulado Estudio de factibilidad para una empresa que brinde servicios financieros múltiples en Río Claro Guayará.


Autorizo (autorizamos) a la Universidad Latina de Costa Rica, para que exponga mi trabajo como medio didáctico en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI o Biblioteca), y con fines académicos permita a los usuarios su consulta y acceso mediante catálogos electrónicos, repositorios académicos nacionales o internacionales, página Web institucional, así como medios electrónicos en general, Internet, intranet, DVD, u otro formato conocido o por conocer; así como integrados en programas de cooperación bibliotecaria académicos, que permitan mostrar al mundo la producción académica de la Universidad a través de la visibilidad de su contenido.

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley No. 6683 sobre derechos de autor y derechos conexos de Costa Rica, permita copiar, reproducir o transferir información del documento, conforme su uso educativo y debiendo citar en todo momento la fuente de información; únicamente podrá ser consultado, esto permitirá ampliar los conocimientos a las personas que hagan uso, siempre y cuando resguarden la completa información que allí se muestra, debiendo citar los datos bibliográficos de la obra en caso de usar información textual o paráfrasis de la misma.

La presente autorización se extiende el día (Día, fecha) 28 del mes agosto de año 2020 a las 5:00pm. Asimismo doy fe de la veracidad de los datos incluidos en el documento y eximo a la Universidad de cualquier responsabilidad por su autoría o cualquier situación de perjuicio que se pudiera presentar.

Firma(s) de los autores

Según orden de mención al inicio de ésta carta:

 1-16/5 0119.

Declaración jurada del estudiante

Declaración jurada del estudiante

Yo, Tracy Adriana Juárez Otárola, alumna de la Universidad Latina de Costa Rica, declaro bajo la fe de juramento y consciente de las responsabilidades penales de este acto, que he cumplido con los requisitos para presentar el presente Trabajo Final de Graduación, y que soy el Autor Intelectual del Proyecto titulado: "Estudio de factibilidad para una empresa que brinde servicios bancarios financieros en Rio Claro Guaycará" por lo que libero a la universidad de cualquier responsabilidad en caso de que mi declaración sea falsa."

Firmo en Ciudad Nelly, a los 31 del mes de agosto del año 2020.

"Sustentante"



116150119.

Tracy Adriana Juárez Otárola

Cédula 1-1615-0119

Carta aprobación del filólogo

Palmares, Alajuela, 25 de setiembre, 2020

Señores

UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA
SEDE CIUDAD NEILY
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, EMPRESARIALES Y HOSPITALIDAD
Ciudad Neily, Corredores, Puntarenas

Respetables señores:

La estudiante Tracy Adriana Juárez Otárola, cédula de identidad 1 1615 0119, alumna regular de este Centro de Enseñanza Superior, me ha presentado, para la revisión de estilo, el Trabajo final de graduación, denominado:

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA UNA EMPRESA QUE BRINDE SERVICIOS FINANCIEROS MÚLTIPLES EN RÍO CLARO GUAYCARÁ”.

He revisado y corregido los aspectos referentes a estructura gramatical, acentuación, ortografía, puntuación, vicios de dicción que se trasladan al escrito y comprobado que se han incorporado las correcciones al presente documento.

Hago constar que este se encuentra listo para ser presentado ante la U. LATINA, como Proyecto final de graduación para optar por el grado de LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS.

Atentamente,



Lic. Filadelfo Sancho Ramírez
Filólogo Lingüista, UCR
Carné del COLYPRO 4993
Céd. 2 0289 1023 Cel. 85 94 28 13
Correo: filologo20@gmail.com



Agradecimientos

En primer lugar, darle las gracias a Dios por darme la sabiduría para completar esta etapa importante en mi carrera universitaria.

Le doy las gracias a mis profesores que durante toda la carrera han sido grandes pilares y sus enseñanzas me han formado como profesional.

A mis compañeros de licenciatura, que han estado involucrados conmigo, su amistad, su apoyo, el aprendizaje que juntos adquirimos, el trabajo en equipo y la colaboración que obtuve durante todo este tiempo de estudio para llegar a la meta final. Les deseo grandes éxitos.

A mi profesor Lic. Henry Granados Gamboa, tutor del TFG, que, con su conocimiento, disciplina, orientación y sugerencias, ha sido un excelente guía en este proceso.

A los profesores lectores, gracias por los aportes y sugerencias.

Dedicatoria

Nuevamente a Dios, por darme su ayuda en este trabajo y en toda mi vida.

A mi familia Juárez Otárola, quienes, con su ejemplo, me enseñaron a esforzarme y confiar en Dios.

A la familia Castillo Pérez, son un ejemplo a seguir, gracias a su apoyo incondicional, la paciencia, la motivación que me han dado en todo este proceso.

Epígrafe

“La administración es la eficiencia en escalar la ladera del éxito; el liderazgo determina si la ladera está apoyada en la pared correcta.”

Stephen Covey.

Resumen ejecutivo

El presente proyecto es un estudio de factibilidad para la creación de una empresa corresponsal bancaria de diferentes entidades financieras públicas y privadas. El propósito es poder realizar pagos de servicios públicos, privados, transferencias, depósitos, pagos de créditos, entre otras opciones más atractivas para el público. A través de esta empresa, se espera identificar posibles áreas de oportunidad para maximizar el desarrollo de este tipo de servicios y su contribución a la inclusión financiera.

A continuación, se expone una breve síntesis de lo tratado en cada capítulo. En el primero se describen los antecedentes, objetivos, determinación del problema y justificación. Dichos elementos sirven para la formulación de las estrategias, como también las recomendaciones y conclusiones que se implementan en el presente proyecto.

En el marco situacional, se describe el distrito de Guaycará, la base teórica y técnica del análisis. Se formulan conceptos y teorías que se toman en cuenta en todo el proceso de la elaboración de dicho proyecto de graduación.

En el tercer capítulo se presentan los instrumentos utilizados, que se caracterizan por la técnica implementada, según la necesidad de la investigación; cuentan con preguntas claves necesarias, en la recopilación de datos, para realizar la investigación.

Por último, en el capítulo cuarto, se describe la propuesta de cambio donde se determina qué es lo que se espera obtener. Se presentan los objetivos

específicos, el estudio de factibilidad y se explican los puntos y obstáculos que se presentaron al realizar dicha evaluación.

Índice de contenido

Portada	1
.....	1
Declaración jurada del CRAI.....	2
Declaración jurada del estudiante	3
Carta aprobación del filólogo	4
Agradecimientos	5
Dedicatoria	6
Epígrafe	7
Índice de tablas.....	12
Índice de figuras	13
1. Generalidades del proyecto.....	15
1.1 Antecedentes del problema	15
1.1.1 Historia de la banca en línea.....	15
1.1.2 La banca electrónica en Costa Rica	17
1.1.3 Distrito de Guaycará.....	20
1.2 Justificación	20
1.3 Planteamiento del problema.....	22
1.4 Objetivos	22
1.5 Objetivo general	22
1.6 Objetivo específico.....	22
1.7 Delimitación, alcance o cobertura.....	23
Geográficas	23
Temporales.....	23
Temática	23
1.8 Restricciones y / o limitaciones	24
2 . Marco contextual y teórico	26
2.1 Marco situacional	26
2.2 Base teórica y técnica del análisis.....	28
2.2.1 Preparación y evaluación de proyectos.....	29
2.2.2 Estudio de factibilidad	30
2.2.3 Estudio de mercado.....	31
2.2.4 Estudio financiero	32

2.2.5 Estudio técnico.....	39
2.2.6 Estudio organizacional.....	40
2.2.7 Estudio legal.....	41
2.2.8 Estudio ambiental.....	42
2.2.9 Definición de la banca en línea.....	44
3. Diagnóstico del estado actual.....	47
3.1 Instrumentos utilizados.....	47
3.2 Análisis de resultados.....	47
3.3 Principales hallazgos.....	59
4. Propuesta de cambio.....	62
4.1 Introducción a la propuesta de cambio.....	62
4.2 Objetivo general y los específicos de la propuesta.....	63
4.2.1 Objetivo general.....	63
4.2.2 Objetivos específicos.....	64
4.3 Descripción del escenario deseado.....	64
4.4 Plan para el cambio.....	65
4.5 Presupuesto de cambio.....	66
4.6 Valoración del plan de cambio.....	66
Conclusiones.....	68
Recomendaciones.....	70
Bibliografía.....	71
ANEXOS.....	73

Índice de tablas

Tabla No. 1 Segmentación de posibles clientes.....	83
Tabla No. 2 Cantidad de demanda mensual.	85
Tabla No. 3 Comisiones por servicios.	89
Tabla No. 4 Consolidación del salario anual.	95
Tabla No. 5 Depreciación de activos.	96
Tabla No. 6 Flujo de caja proyectado a 5 años.	98
Tabla No. 7 Evaluación flujo de caja	99
Tabla No. 8 Evaluación flujo de caja.	101
Tabla No. 9 Inversión en equipo y mobiliario.....	118
Tabla No. 10 Balance de insumos mensuales.....	119
Tabla No. 11 Insumos inversión inicial.	120
Tabla No. 12 Inversión Mobiliario y equipo.....	122
Tabla No. 14 Labores asociadas a la gestión estratégica..	125
Tabla No. 15 Labores asociadas a la gestión administrativa.	126
Tabla No. 17 Gastos pre operativos.	139

Índice de figuras

Figura No. 1 Datos tendencia del mercado.	83
Figura No. 2 Ingresos proyectados.	90
Figura No. 3 Mobiliario y equipo.	92
Figura No. 4 Gastos pre operativos.	93
Figura No. 5 Gastos operativos.	94
Figura No. 6 Insumos varios.	94
Figura No. 7 Cálculo impuesto de renta.	96
Figura No. 8 Cálculo Impuesto de renta.	97
Figura No. 9 Mapa del cantón de Golfito.	109
Figura No. 10 Mapa del distrito de Guaycará.	110
Figura No. 11 Mapa de la micro localización.	111
Figura No. 12 Diseño plano del local.	112
Figura No. 13 Estructura organizacional micro beneficio.	124
Figura No. 14 Diagrama flujo venta de servicios.	127
Figura No. 15 Distribución de porcentajes de la CCSS.	129
Figura No. 16 Formulario declaración de inscripción MH.	132
Figura No. 17 Modulo virtual de la administración tributaria.	133
Figura No. 18 Cálculo del impuesto de renta para las personas físicas lucrativas.	134
Figura No. 19 Asignación de colores según tipo de residuo.	142

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL PROYECTO

1. Generalidades del proyecto

1.1 Antecedentes del problema

El estudio de factibilidad de un proyecto pretende contestar el interrogante de si es o no conveniente realizar una determinada inversión. Esta recomendación solo será posible si se dispone de todos los elementos de juicio necesarios para tomar la decisión.

A continuación, para introducirnos en la temática por evaluar, se detallarán datos históricos internacionales y nacionales; además, una breve descripción del distrito de Guaycará que es la comunidad donde se realizó el proyecto.

1.1.1 Historia de la banca en línea

Con el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), los agentes del sector financiero y en especial los bancos, que durante muchos años venían haciendo sus negocios de la manera tradicional, comenzaron a automatizar sus sistemas. Primero hacia lo interno, al hacer sus operaciones más eficientes y ordenadas. Luego en beneficio de sus clientes, al crear nuevos canales de distribución para sus servicios e introducir productos innovadores y servicios “en línea” que pueden utilizarse las veinticuatro horas, todos los días del año (Ledesma, 2017).

La banca en línea apareció en España a mediados de 1995, de la mano del banco español de crédito (Banesto), aunque inicialmente solo servía como medio de consulta, en la actualidad incorpora prácticamente todos los servicios del sistema financiero (Leiva, 2008, p42-43).

En la lucha por atribuir un nombre adecuado a dicha innovación tecnológica, en el año 2000 aparecen términos como banca virtual, banca en línea; aunque, conviene aclarar qué se entiende por cada uno de ellos como banca electrónica.

La banca ha experimentado cambios estructurales en los últimos años, gracias a la tecnología. Comienza por la implantación de sistemas de operación transaccionales y sigue el desarrollo de interfaces automáticas, la integración de datos, sistemas y la implementación de tecnología de utilidad, tanto para la banca como para el cliente.

Esta transformación del negocio hacia el cliente se ha profundizado y ha venido a complementar el concepto de “banca tradicional” con uno de “banca en línea o electrónica”. Aquí la facilidad de uso, la disponibilidad de los sistemas, la información detallada de las transacciones y todos los aspectos de la relación del cliente con el banco, están ahora accesibles a través de diversos canales, como los sistemas de respuesta de voz mediante el teléfono, la red de cajeros automáticos y la internet.

Dado este contexto, los canales o medios que hacen uso intensivo de las TIC están siendo fuertemente promovidos por el sector bancario, gracias a la reducción en los costos de transacción y por razones de competencia.

Este nuevo tipo de banca, llamada banca electrónica, considera aspectos como la percepción que tienen los clientes sobre la seguridad de las transacciones y la confidencialidad de la información. Además, el trato impersonal en esta relación cliente-banco y la disponibilidad para realizar

transacciones las veinticuatro horas del día; esto obliga a las entidades a tener los sistemas operando a cabalidad en todo momento. Se complican los procesos masivos, los cierres diarios y la generación de reportes a las entidades reguladoras. Por ello la inversión e implementación de las TIC, en el sector bancario, se ha vuelto un factor importante y necesario, puesto que, más allá de llenar necesidades operativas, han pasado a ser un factor estratégico del negocio financiero.

1.1.2 La banca electrónica en Costa Rica

En países pequeños como Costa Rica, existen fuerzas hacia la consolidación de entidades bancarias que adquieren más relevancia con el efecto de la globalización.

La evolución tecnológica de la banca costarricense ha tenido aspectos sobresalientes para el país. En la década de los 70, aparecen los primeros cajeros automáticos, que hoy constituyen uno de los medios más utilizados para retirar dinero en efectivo. A inicios de los años 90, la banca telefónica comenzó a tomar auge, al permitir a los usuarios consultar cierto tipo de operaciones por medio de una llamada. Posteriormente apareció la banca personal computarizada, que facilitó al cliente la consulta de sus saldos y movimientos, realizar pagos a terceros y llevar a cabo transferencias entre cuentas, entre otras cosas (Academia de Centro América, 2017).

Después de un largo proceso de reforma financiera y modernización, iniciado en los años ochenta, el sistema financiero costarricense tuvo una serie de transformaciones importantes, hasta consolidarse tal como se conoce hoy. Su conformación se volvió más compleja y segmentada y el mercado se dinamizó (SUGEF, 2006).

No obstante, la transformación más significativa que ha experimentado el sector bancario, ha sido la incorporación de esos distintos servicios bancarios en Internet. En febrero del 2005, se estimaba que entre un 65% y 75% de las operaciones bancarias se realizaban a través de medios electrónicos (cajeros automáticos, Internet o por teléfono); esto reduce significativamente el tiempo de espera en una fila.

Como en muchos otros campos, la tecnología, ha generado cambios importantes para el sector bancario nacional en estos últimos años. Estas modificaciones entre el 2005 y 2006 se han desarrollado en torno a temas como la implementación de sistemas transaccionales, servicios automatizados e integración de datos.

Según datos del Banco Central de Costa Rica, el año 2006 se caracterizó, por la incursión de importantes bancos extranjeros en el mercado local, por medio de compras de bancos locales o regionales. Además, el sistema bancario nacional presentó nuevamente un crecimiento importante en sus diferentes cuentas del balance (BCCR, 2006).

Por otra parte, se reporta que los usuarios en los servicios de banca electrónica de cinco instituciones bancarias locales, incluyendo empresas, alcanzan la cifra de 602.675 (El financiero, 2007, p.4).

Actualmente, todos los bancos que operan en el país poseen un sitio Web en la Internet, por medio del cual, ponen a disposición del público, una gama amplia de servicios. También la banca electrónica se ha venido desarrollando y tomando fuerza desde hace unos años. Este fenómeno ha influido positivamente

en el mercado nacional, que cada día gana más adeptos gracias a la agilidad y disponibilidad de los servicios electrónicos”. Opina, además, que “es una fuente que ha mejorado la calidad de vida de los costarricenses, quienes han atravesado por un proceso natural de adaptación con la herramienta”. Son muchos los bancos, tanto públicos como privados, que en el país le han apostado a esta modalidad de servicios (La República, 2007, p.4).

Adicional a esto, se agregan los corresponsales bancarios para el análisis de la dinámica reciente en el país; se presentan, en primer lugar, los avances en materia de cobertura que ha tenido el canal. Se analiza, en segundo lugar, el comportamiento asociado a su actividad y, por último, la evolución que ha registrado a nivel transaccional.

Según Rodríguez, Director de Canales alternos del BNCR, estos sistemas que fomentan la bancarización, permiten llevar los servicios financieros a zonas alejadas, donde no existen sucursales cerca.

En Costa Rica, según Fernández, cuando el Banco Nacional, que fue el primero en crear el modelo de BN Servicios, en el año 2008, no se imaginaba la forma en que iba a apoyar a todas las comunidades del país (Elguardian.cr, 2017).

BAC Credomatic abrió el RapiBAC en el año 2014, y a la fecha también cuenta con 3.000 puntos en todos los cantones.

En el año 2016 el Banco de Costa Rica, lanza su marca Tucán, especializada en la banca minorista y corresponsalía bancaria. Se trata de una plataforma de servicios que se brinda a clientes desde la comodidad de no salir de su barrio hasta en el centro de la ciudad (El Financiero, 2016).

En el presente año 2020, el Banco Popular lanza su marca Punto BP. Estos son establecimientos comerciales que permite a los clientes realizar transacciones bancarias; se facilita el acceso a servicios y productos financieros, con el fin de ofrecer mayor cobertura y horarios más amplios (El Financiero, 2020).

1.1.3 Distrito de Guaycará

El distrito de Guaycará, del cual Río Claro es su comunidad principal, pertenece al cantón de Golfito que es el número 7 de la Provincia de Puntarenas, en la Costa Pacífica de Costa Rica. La cabecera es Golfito, que se ubica a unos 290km de San José, y a unos 40 km de la frontera con Panamá.

1.2 Justificación

Este proyecto beneficia la población del distrito de Guaycará, en Río Claro centro y sus alrededores, como lo son, Comercial Río Claro, Residencial Río Claro, El Esfuerzo – Santiago, Caballo Blanco, Lagarto, Llano Bonito, Las Delicias, Sector San Miguel, Fila Cruces, Las Vegas, Zona Cultivo de Palma, Sector Bambel, Las Viquillas 1, Sector la Gamba (Ministerio de Hacienda, 2008).

Los habitantes de dichas zonas tendrán el fácil acceso, con horarios accesibles a diferentes plataformas bancarias, que brindan servicios financieros como: pagos de servicios públicos, privados y banca electrónica. Esto, con la comodidad de no desplazarse a los pueblos vecinos por la falta de sucursales como lo es Golfito y Ciudad Neily que están a unos 35 minutos, y Pérez Zeledón

que esta aproximadamente a 3 horas en vehículo propio desde Río Claro, y/ o hacer largas filas en las sucursales bancarias públicas o privadas.

Las personas que implementen dicho proyecto, serán beneficiadas de manera directa, ya que les permite saber si es rentable y qué cosas pueden aprovechar de un local de servicios financieros, para tomar la mejor decisión sobre llevar el proyecto a la práctica.

Los bancos públicos y privados tendrán un beneficio indirecto, porque si dicho proyecto es rentable y se implementa, lograrían el objetivo de migrar clientes; esto, al utilizar corresponsales financieros que disminuyan más el uso y las filas en las agencias bancarias.

También se beneficiarán las personas que viven en el exterior de la zona de influencia del proyecto, a distancias de 5, 8, o 10 kilómetros; si están de paso, tendrán el fácil acceso a los diferentes servicios y serán futuros clientes potenciales.

Este proyecto es un requisito para obtener el grado de Licenciatura en Administración de Negocios en la Universidad Latina de Costa Rica, con Sede en Ciudad Neily.

1.3 Planteamiento del problema

Para ejecutar este proyecto se responderá la siguiente interrogante:

¿Cuál es la factibilidad de crear una empresa que brinde servicios electrónicos bancarios en Río Claro, Guaycará durante el año 2020?

1.4 Objetivos

1.5 Objetivo general

Determinar la factibilidad de la creación de una empresa que brinde servicios electrónicos bancarios múltiples en el distrito de Guaycará, en el año 2020.

1.6 Objetivo específico

- Describir la viabilidad de mercado para la creación de una empresa que brinde servicios electrónicos bancarios múltiples.
- Determinar la viabilidad económica de la creación de una empresa que brinde servicios bancarios múltiples.
- Conocer la viabilidad técnica de la creación de una empresa que brinde servicios bancarios múltiples.

- Identificar la viabilidad organizacional de la creación de una empresa que brinde servicios bancarios múltiples.
- Explorar la viabilidad legal de la creación de una empresa que brinde servicios bancarios múltiples.
- Caracterizar la viabilidad ambiental de la creación de una empresa que brinde servicios bancarios múltiples.

1.7 Delimitación, alcance o cobertura

Geográficas

Para realizar esta investigación, se tomará como punto principal en la provincia de Puntarenas, Cantón Golfito, Distrito Guaycará, específicamente Río Claro centro y sus barrios aleñados como lo son La Esperanza, La Gloria, Babel, Las Viquillas, Caballo Blanco, Lagarto, Santiago y el Esfuerzo.

Temporales

Este proyecto de investigación se realizará en el segundo cuatrimestre, en los meses de mayo, junio, julio y agosto del año 2020.

Temática

Para determinar la factibilidad de este proyecto, se abarcan los seis aspectos de un plan de negocios, que son:

- Mercadeo.
- Económica.
- Técnica.
- Organizacional.
- Legal.
- Ambiental.

1.8 Restricciones y / o limitaciones

- En la actualidad, la falta de comercios similares, en el distrito de Guaycará, dificulta la investigación, para así poder hacer investigaciones o entrevistas con competidores experimentados; no obstante, este a su vez es un punto favorable para la ejecución del proyecto.
- A causa de la emergencia nacional que vive el país de Costa Rica por el COVID-19, el Gobierno ha puesto medidas sanitarias de restricción vehicular sanitaria, tanto en números de placas como en las horas de poder transitar, además del cuidado e higiene personal y el aislamiento social; esto dificultó la recolección de información para la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO CONTEXTUAL Y TEÓRICO

2. Marco contextual y teórico

2.1 Marco situacional

El distrito de Guaycará también conocido como Río Claro, se localiza en los 80°03'56" latitud oeste, sus límites son:

- Norte: Filas las Cruces, Buenos Aires y Coto Brus.
- Este: Río Caracol y Corredores.
- Oeste: Distrito central de Golfito y Osa.
- Sur: Río Coto y el distrito de Golfito.

Su población total, según datos del Censo 2011 es de 12918 habitantes; existe una paridad entre el número de hombres y mujeres que conforman el distrito, pues el 51% de la población del distrito son hombres y el 49% son mujeres (Munguía y Zúñiga, 2013).

Algunos lugares de Guaycará son vulnerables a las inundaciones, como lo es el sector Este de Río Claro, algunas son zonas de deslizamientos muy cercanas a casas individuales y no centros de población importantes. Otra amenaza en esta zona son los sismos, que son frecuentes, al igual que en todo el territorio nacional.

Se deben tomar en consideración los inviernos prolongados con lluvias fuertes, ya que la presencia de ríos cercanos a los centros de población y a las vías de comunicación y acceso a los diferentes poblados del distrito de Guaycará,

ocasionan verdaderos estragos en los caminos y casas, con las llamadas “llenadas”. Sin embargo, no es una zona que sufra inundaciones periódicamente, con la salvedad de que es el distrito que pertenece al Cantón de Golfito que más se inunda.

En el distrito de Guaycará se cuenta con dos Ebáis, uno ubicado en Río Claro centro y el otro en Villa Briceño, de reciente apertura, el cual está a 15 Km al norte de la comunidad central, en el lugar donde anteriormente había un puesto policial.

En la actualidad, en el distrito se cuentan con los siguientes centros educativos de primaria y secundaria, donde en 13 escuelas (*) también se brinda educación preescolar:

LA ESPERANZA*	LLANO BONITO	COTO 62-63*	COTO 58*
BAMBEL #1*	LAS DELICIAS	COTO 54-55*	SAN RAMON DE RIO CLARO*
LA LUCHA	KILOMETRO 24	COTO 56-57	VILLA NUEVA
SANTIAGO*	LAS VEGAS DE RIO CLARO	LA GAMBA*	MOISES VINCENZI PACHECO
LA UNION	VALLE LOS CEDROS	ELOY MORUA CARRILLO	VIQUILLA DOS*
SAN FRANCISCO	LINDA VISTA	BRUNCA*	LA JULIETA*
SAN JORGE	CENTRAL RIO CLARO	LA TIGRA	
NUEVA ZELANDIA	LOS ANGELES*	KILOMETRO 29	NOCTURNO GUAYCARA
LA PAZ	SANTIAGO DE CARACOL*	CARACOL NORTE	C.T.P. GUAYCARA

Fuente Elaboración propia con datos del MEP 2012

Según indica el funcionario del A y A de la sede ubicada en Golfito centro, el suministro de agua potable abastece eficientemente a las comunidades que se les brinda el servicio. Dicho servicio es administrado en una parte por A y A y en otras por las siguientes Asadas: Viquillas N°2, (Km 30 y El Vivero); Gamba, Guaycará, Golfito; Ciudadela Pérez; Esperanza, Guaycará; Kilómetro 29 (Villa Foster), San Miguel de Golfito y Kilómetro 30.

El suministro de electricidad y servicio telefónico es brindado por el ICE.

Todos los poblados de Guaycará se comunican por vía terrestre, con una carretera principal que es la interamericana y una serie de ramales que en su gran mayoría son de lastre; no tiene aeropuertos ni vía marítima.

En el distrito de Guaycará se ubican regionales de las siguientes instituciones:

- Instituto Nacional de la Mujer (INAMU)
- Ministerio de Obras Públicas y Transporte (MOPT)
- Consejo de Seguridad vial (COSEVI)
- Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)
- Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE)
- Ministerio de Educación Pública (MEP)
- Caja Costarricense Seguro Social (CCSS)

2.2 Base teórica y técnica del análisis

Para realizar este trabajo, se desarrolla un análisis teórico, que abarca temas propios de la administración, así como aspectos relacionados a la banca en línea y corresponsales bancarios. Con esto se busca describir este estudio entre los mismos temas de la administración.

2.2.1 Preparación y evaluación de proyectos

Sapag y Sapag (2004) explican que un proyecto es la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema propenso a resolver una necesidad. El proyecto surge como respuesta a una "idea", ya sea la solución de un problema (reemplazo de tecnología obsoleta, abandono de una línea de productos) o la forma para aprovechar una oportunidad de negocio, que, por lo general, corresponde a la solución de un problema de terceros (demanda insatisfecha de algún producto).

En la primera etapa, se prepara el proyecto, es decir, se determina la magnitud de sus inversiones, costos y beneficios. En la segunda, se evalúa el proyecto, o sea, se mide la rentabilidad de la inversión. Ambas etapas constituyen lo que se conoce como la reinversión.

Con la preparación y la evaluación, será posible reducir la incertidumbre inicial, respecto de la conveniencia de llevar a cabo una inversión. La decisión que se tome con más información, siempre será mejor, que aquella que se tome con poca información. Un proyecto está asociado a una multiplicidad de circunstancias que lo afectan; al variar, producen lógicamente cambios en su concepción y, por lo tanto, en su rentabilidad esperada.

Toda toma de decisión implica un riesgo. Obviamente, algunas tienen un menor grado de incertidumbre y otras son altamente riesgosas. Es necesario disponer de un conjunto de antecedentes justificativos, que aseguren una acertada toma de decisiones y hagan posible disminuir el riesgo de equivocarse, al decidir la ejecución de un determinado proyecto.

Ese conjunto de antecedentes, donde se establecen las ventajas y desventajas, que tiene la asignación de recursos para una idea o un objetivo determinado, se denomina evaluación de proyectos.

La evaluación de proyectos pretende medir objetivamente ciertas magnitudes cuantitativas, resultantes del estudio del proyecto y dan origen a operaciones matemáticas, que permiten obtener diferentes coeficientes de evaluación. Es realmente importante poder plantear premisas y supuestos válidos, que deben nacer de la realidad misma en la que el proyecto está inserto y en el que deberá rendir sus beneficios.

El marco de la realidad económica e institucional vigente en un país, será lo que defina en mayor o menor grado, el criterio imperante en un momento determinado, para la evaluación de un proyecto. Sin embargo, cualquiera que sea el marco, en que el proyecto esté inserto, siempre será posible medir los costos de las distintas alternativas de asignación de recursos. Esto, a través de un criterio económico, que permita, en definitiva, conocer las ventajas y desventajas cualitativas, que implica la asignación de los recursos escasos, a un determinado proyecto de inversión.

2.2.2 Estudio de factibilidad

El estudio de factibilidad debe intentar simular con el máximo de precisión posible, lo que sucederá con el proyecto, en caso de que sea implementado; así se estimarán los beneficios y costos, que probablemente ocasionaría y, por lo tanto, que pueden evaluarse.

En términos generales, para evaluar un proyecto deben hacerse varios estudios: de mercado, financiero o económico, técnico, organizacional, el legal y por último el ambiental. Cualquiera de ellos que llegue a una conclusión negativa, determinará que el proyecto no se lleve a cabo, aunque razones estratégicas, humanitarias u otras de índole subjetivas, podrían hacer recomendable una opción, que no sea viable financiera o económicamente.

2.2.3 Estudio de mercado

El estudio de mercado es más que el análisis y la determinación de la oferta y demanda o de los precios del proyecto. Muchos costos de operación pueden preverse, al simular la situación futura y especificar las políticas y los procedimientos que se utilizarán como estrategia comercial (Sapag y Sapag, 2008, p24).

Pocos proyectos son los que explican, por ejemplo, la estrategia publicitaria, la cual tiene en muchos casos una fuerte repercusión, tanto en la inversión inicial –cuando la estrategia de promoción se ejecuta antes de la puesta en marcha del proyecto– como en los costos de operación, cuando se define como un plan concreto de acción.

La importancia de este factor se manifiesta al considerar su efecto sobre la relación oferta-demanda del proyecto. Basta agregar un canal adicional a la distribución del proyecto, para que el precio final se incremente en el margen que recibe este canal. Con ello, la demanda puede verse disminuida con respecto a los estudios previos. Opcionalmente, podría bajarse el precio de entrega al distribuidor, para que el producto llegue al consumidor con el precio previsto; los ingresos del proyecto también se verían disminuidos.

Ninguno de estos elementos, que a veces pueden ser considerados secundarios, debe dejar de ser estudiados. Decisiones como el precio de introducción, las inversiones para fortalecer una imagen, el acondicionamiento de los locales de venta en función de los requerimientos observados en el estudio de los clientes potenciales y las políticas de crédito recomendadas por el mismo estudio, entre otros, pueden constituirse en variables pertinentes para el resultado de la evaluación. Metodológicamente, los aspectos que deben estudiarse son cuatro, a saber:

1. El consumidor y las demandas del mercado y del proyecto, actuales y proyectadas.
2. La competencia y las ofertas del mercado y del proyecto, actuales y proyectadas.
3. La comercialización del producto o servicio generado por el proyecto.
4. Los proveedores y la disponibilidad y el precio de los insumos, actuales y proyectados.

El análisis del consumidor tiene por objeto caracterizar a los consumidores actuales y potenciales. Se identifican sus preferencias, hábitos de consumo, motivaciones, etcétera, para obtener un perfil sobre el cual pueda basarse la estrategia comercial.

El análisis de la demanda cuantifica el volumen de bienes o servicios que el consumidor podría adquirir de la producción del proyecto. La demanda se asocia con distintos niveles de precio y condiciones de venta, entre otros factores; se proyecta en el tiempo y se diferencia claramente la demanda deseada, de la real.

2.2.4 Estudio financiero

Los objetivos de esta etapa son ordenar y sistematizar la información de carácter monetario, que proporcionaron las etapas anteriores. Además, elaborar los cuadros analíticos y datos adicionales, para la evaluación del proyecto y evaluar los antecedentes para determinar su rentabilidad (Sapag, 2008, p30).

Indica Sapag que la sistematización de la información financiera consiste en identificar y ordenar todos los ítems de inversiones, costos e ingresos que puedan deducirse de los estudios previos. Sin embargo y, debido a que no se ha

proporcionado toda la información necesaria para la evaluación, en esta etapa deben definirse todos aquellos elementos que suministra el propio estudio financiero. El caso clásico es el cálculo del monto que debe invertirse en capital de trabajo o el valor de desecho del proyecto.

Las inversiones del proyecto pueden clasificarse, según corresponda, en terrenos, obras físicas, equipamiento de fábrica y oficinas, capital de trabajo, puesta en marcha y otros. Durante la vida de operación del proyecto, puede ser necesario incurrir en inversiones para ampliaciones de las edificaciones, reposición del equipamiento o adiciones de capital de trabajo. Será preciso presentar un calendario de inversiones y reinversiones que pueda elaborarse en dos informes separados, correspondientes a la etapa previa a la puesta en marcha y durante la operación.

También se deberá proporcionar información sobre el valor residual de las inversiones. Los ingresos de operación se deducen de la información de precios y demanda proyectada, calculados en el estudio de mercado, de las condiciones de venta, de las estimaciones de venta de residuos y del cálculo de ingresos por venta de equipos, cuyo reemplazo está previsto durante el periodo de evaluación del proyecto. Esto, según antecedentes que pudieran derivarse de los estudios técnicos (para el equipo de fábrica), organizacional (para el equipo de oficinas) y de mercado (para el equipo de venta).

Los costos de operación se calculan con la información de prácticamente todos los estudios anteriores. Existe, sin embargo, un ítem de costo que debe calcularse en esta etapa: el impuesto a las ganancias. Esto, ya que este desembolso es consecuencia directa de los resultados contables de la empresa, que pueden ser diferentes de los resultados efectivos obtenidos, de la proyección de los estados contables, de la empresa responsable del proyecto.

A continuación, en concordancia con el enfoque del presente trabajo, se analiza la especialización financiera de la administración de empresas.

Horne y Wachowicz, Jr., (2000), exponen que la administración financiera está interesada en la adquisición y financiamiento de los activos, con un objetivo global en mente. Aunque son posibles varios objetivos, por lo general, se acepta que la meta de la empresa es maximizar la riqueza de sus actuales dueños. La administración financiera eficiente del flujo de fondos dentro de la empresa, se mide en función de lograr cumplir esta meta u objetivo.

La función de decisión de la administración financiera puede dividirse en tres grandes áreas: las decisiones de inversión, financiamiento y administración de activos (Horne y Wachowicz, Jr. 2000).

La decisión de inversión es la más importante de las tres decisiones principales de la empresa. Comienza con la determinación de la cantidad total de activos que se necesita para mantener la empresa, luego debe tomar en cuenta la composición de esos activos y evaluar la reducción, eliminación o reemplazo de los activos que ya no esté económicamente justificados.

El análisis de escenarios es una metodología que permite estudiar situaciones de riesgo o incertidumbre. Esto, al momento de tomar decisiones de inversión. Para el análisis de escenarios, se debe calcular el valor de la inversión en distintas circunstancias. Es decir, se proyectan las ganancias y pérdidas del negocio, al asignar distintos valores posibles a las variables de referencia; estas pueden ser el precio de las divisas, la inflación, los tipos de interés, entre otros.

El análisis de escenarios es un recurso muy extendido en análisis de carteras de inversión, en donde es muy utilizado como complemento de un análisis de valor en riesgo (VAR).

Este tipo de análisis es muy común en campos generales como la teoría de decisión, la teoría de juegos o la economía financiera. Así, permite dar un valor a las diferentes situaciones que pueden aparecer, al asociar una probabilidad a cada una de ellas.

La decisión de financiamiento es la segunda decisión principal de la empresa. Aquí el administrador financiero está interesado en la composición del pasivo de la hoja de balance; existen diferencias notables entre las mezclas de financiamiento de diversas industrias.

Algunas empresas tienen cantidades relativamente altas de deudas, mientras que otras, casi no tienen. Además, la política de dividendos, debe verse como parte integral de la decisión financiera de la empresa. Una vez que se ha decidido la mezcla de financiamiento, el administrador financiero debe determinar la mejor manera de adquirir los fondos necesarios. Debe entender los procedimientos para obtener un préstamo a corto plazo, un acuerdo de arrendamiento a largo plazo, o la negociación de una venta de bonos o de acciones.

Otra herramienta para realizar los análisis financieros es donde se utiliza el valor actual neto (VAN). Este es un criterio de inversión que consiste en actualizar los cobros y pagos de un proyecto o inversión para conocer cuánto se va a ganar o perder con esa inversión.

Para ello trae todos los flujos de caja al momento presente y los descuenta a un tipo de interés determinado. El VAN va a expresar una medida de rentabilidad del proyecto en términos absolutos netos; es decir, en n^0 de

unidades monetarias (euros, dólares, pesos, colones, etc.). La fórmula del VAN se utiliza para la valoración de distintas opciones de inversión. Ya que calculando el VAN de distintas inversiones se puede conocer con cuál de ellas se va a obtener una mayor ganancia. A continuación, un ejemplo de dicha fórmula.

$$VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+k)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1+k)} + \frac{F_2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{F_n}{(1+k)^n}$$

F_t son los flujos de dinero en cada periodo t .

I_0 es la inversión realiza en el momento inicial ($t = 0$).

n es el número de periodos de tiempo.

k es el tipo de descuento o tipo de interés exigido a la inversión.

El VAN sirve para generar dos tipos de decisiones: en primer lugar, ver si las inversiones son realizables y, en segundo lugar, ver qué inversión es mejor que otra en términos absolutos. Los criterios de decisión van a ser los siguientes:

- **VAN > 0:** El valor actualizado de los cobros y pagos futuros de la inversión, a la tasa de descuento elegida generará beneficios.
- **VAN = 0:** El proyecto de inversión no generará ni beneficios ni pérdidas, pues en principio su realización es indiferente.
- **VAN < 0:** El proyecto de inversión generará pérdidas, por lo que deberá ser rechazado.

La tasa interna de retorno (TIR) es la tasa de interés o rentabilidad que ofrece una inversión. Es decir, es el porcentaje de beneficio o pérdida que tendrá una inversión para las cantidades que no se han retirado del proyecto.

Esta tasa da una medida relativa de la rentabilidad, es decir, se expresa en tanto por ciento. El principal problema radica en su cálculo, ya que el número de periodos dará el orden de la ecuación por resolver. Para resolver este problema se puede acudir a diversas aproximaciones, utilizar una calculadora financiera o un programa informático.

También se puede definir, basándose en su cálculo, la TIR es la tasa de descuento que iguala, en el momento inicial, la corriente futura de cobros con la de pagos y genera un VAN igual a cero:

$$VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1 + TIR)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1 + TIR)} + \frac{F_2}{(1 + TIR)^2} + \dots + \frac{F_n}{(1 + TIR)^n} = 0$$

F_t son los flujos de dinero en cada periodo t .

I_0 es la inversión realiza en el momento inicial ($t = 0$).

n es el número de periodos de tiempo.

El criterio de selección será el siguiente, donde “ k ” es la tasa de descuento de flujos elegida para el cálculo del VAN:

- Si $TIR > k$, el proyecto de inversión será aceptado. En este caso, la tasa de rendimiento interno que se obtiene es superior a la tasa mínima de rentabilidad exigida a la inversión.
- Si $TIR = k$, se estaría en una situación similar a la que se producía cuando el VAN era igual a cero. En esta situación, la inversión podrá llevarse a cabo si mejora la posición competitiva de la empresa y no hay alternativas más favorables.
- Si $TIR < k$, el proyecto debe rechazarse. No se alcanza la rentabilidad mínima que se le pide a la inversión.

El flujo de efectivo, también llamado flujo de caja, es la variación de entrada y salida de efectivo en un periodo determinado.

Dicho en otras palabras, el flujo de caja es la acumulación de activos líquidos en un tiempo determinado. Por tanto, sirve como un indicador de la liquidez de la empresa, es decir de su capacidad de generar efectivo.

Según el Plan General Contable, el flujo de caja se analiza mediante el llamado Estado del Flujo de Caja y provee información sobre los ingresos y salidas de efectivo en un cierto espacio de tiempo. Se analizan los posibles escenarios de los primeros cinco años.

Conocer el flujo de caja de una empresa ayuda a los inversores, administradores y acreedores, entre otros, a:

- Evaluar la capacidad de la empresa de generar flujos de efectivo positivos.
- Evaluar la capacidad de la empresa de cumplir con obligaciones adquiridas.

- Facilitar la determinación de necesidades de financiación.
- Facilitar la gestión interna del control presupuestario del efectivo de la empresa.

2.2.5 Estudio técnico

Según (Sapag y Sapag, 2008, pág. 24), tiene por objeto proveer información para cuantificar el monto de las inversiones y de los costos de operación pertinentes a esta área.

Técnicamente existirían diversos procesos productivos opcionales, cuya jerarquización puede diferir de la que pudiera realizarse en función de su grado de perfección financiera. Por lo general, se estima que deben aplicarse los procedimientos y tecnologías más modernos, solución que puede ser óptima técnicamente, pero no serlo financieramente.

La decisión de administración de activos, una vez que se han adquirido y se ha suministrado el financiamiento apropiado, se deben administrar con eficiencia. El administrador financiero tiene responsabilidad sobre los activos existentes, especialmente en la administración de los circulantes.

Una de las conclusiones de este estudio es que se deberá definir la función de producción que optimice el empleo de los recursos disponibles en la producción del bien o servicio del proyecto. De aquí podrá obtenerse la información de las necesidades de capital, mano de obra y recursos materiales, tanto para la puesta en marcha como para la posterior operación del proyecto.

En particular, con el estudio técnico se determinarán los requerimientos de equipos de fábrica para la operación y el monto de la inversión correspondiente. Del análisis de las características y especificaciones técnicas de las máquinas, se precisará su disposición en planta. A su vez esta permite hacer una dimensión

de las necesidades de espacio físico para su normal operación, en consideración con las normas y principios de la administración de la producción.

El análisis de estos mismos antecedentes hará posible cuantificar las necesidades de mano de obra por especialización y asignarles un nivel de remuneración para el cálculo de los costos de operación. De igual manera, deberán deducirse los costos de mantenimiento y reparaciones, así como el de reposición de los equipos.

La descripción del proceso productivo posibilitará, además, conocer las materias primas y los insumos restantes que este demandará. Como ya se mencionó, el proceso productivo se elige por medio, tanto del análisis técnico, como del análisis económico, de las alternativas existentes.

2.2.6 Estudio organizacional

Conocer esta estructura es fundamental para definir las necesidades de personal calificado para la gestión y, por tanto, estimar con mayor precisión los costos indirectos de la mano de obra ejecutiva. Al igual que en los estudios anteriores, es preciso simular el proyecto en operación.

Para ello deberán definirse, con el detalle que sea necesario, los procedimientos administrativos que podrían implementarse junto con el proyecto. Pueden existir diferencias sustanciales, entre los costos de llevar registros normales frente a los computacionales, y mientras en algunos proyectos convenga la primera modalidad, en otros puede ser más adecuada la segunda.

La decisión de desarrollar internamente actividades que pudieran subcontratarse, influye directamente en los costos por la mayor cantidad de personal que pudiera necesitarse, la mayor inversión en oficinas y equipamiento y el mayor costo en materiales y otros insumos. Como puede apreciarse, una

decisión que pareciera ser secundaria lleva asociada una serie de inversiones y costos que ningún estudio de proyectos podría obviar (Sapag, Sapag, 2008, p28).

Bastaría un análisis muy simple para dejar de manifiesto la influencia de los procedimientos administrativos sobre la cuantía de las inversiones y los costos del proyecto. Los sistemas y procedimientos contable-financieros, de información, de planificación y presupuesto, de personal, adquisiciones, crédito, cobranzas y muchos más, van asociados con los costos específicos de operación.

Los sistemas y procedimientos que definen a cada proyecto en particular, también determinan la inversión en estructura física. La simulación de su funcionamiento, permitirá definir las necesidades de espacio físico para oficinas, pasillos, estacionamiento, jardines, vías de acceso y otros.

Ninguna de estas consideraciones puede dejarse al azar. De su propio análisis se derivarán otros elementos de costos que, en suma, podrían hacer no rentable un proyecto que, según estimaciones preliminares, haya parecido conveniente de implementar.

Casos típicos de esto son los mecanismos de comunicación interna, el equipamiento de implementos de prevención (incendios y riesgos en general) o la inclusión de la variable de retiro y recontratación de personal; por nombrar solamente algunos.

2.2.7 Estudio legal

Explica (Sapag, Sapag 2008, p29) que, aunque no responde a decisiones internas del proyecto, como la organización y los procedimientos administrativos, influye indirectamente en ellos y, en consecuencia, sobre la cuantificación de sus desembolsos.

Los aspectos legales pueden restringir la localización y obligar a mayores costos de transporte o bien pueden otorgar franquicias para incentivar el desarrollo de determinadas zonas geográficas donde el beneficio que obtendría el proyecto superaría los mayores costos de transporte.

Uno de los efectos más directos de los factores legales y reglamentarios se refiere a los aspectos tributarios. Normalmente existen disposiciones que afectan de manera diferente a los proyectos, dependiendo del bien o servicio que produzcan. Esto se manifiesta en el otorgamiento de permisos y patentes, en las tasas arancelarias diferenciadas para tipos distintos de materias primas o productos terminados. En la constitución de la empresa se llevará a cabo el proyecto, que tiene exigencias impositivas distintas, según sea el tipo de organización que se seleccione.

Otro de los efectos lo constituye la determinación de los desembolsos que representa la concreción de las opciones seleccionadas como las más convenientes para el proyecto. Por ejemplo, los gastos en que se deberá incurrir por la confección de un contrato para encargar una tecnología que debe hacerse por pedido. Así mismo, es posible identificar una serie de otros efectos económicos vinculados con variables legales.

2.2.8 Estudio ambiental

Un enfoque de la gestión ambiental sugiere introducir en la evaluación de proyectos las normas ISO 14000. Estas consisten en una serie de procedimientos asociados con dar a los consumidores una mejora ambiental continua de los productos y servicios que proporcionará la inversión, asociada con los menores costos futuros de una eventual reparación de los daños causados sobre el medio ambiente (Sapag, Sapag, 2008, p31).

Estos se diferencian de las normas ISO 9000, que solamente consideran las normas y procedimientos que garanticen a los consumidores que los productos y servicios que provee el proyecto cumplen y seguirán cumpliendo con determinados requisitos de calidad.

El estudio del impacto ambiental como parte de la evaluación económica de un proyecto no ha sido lo suficientemente tratado, aunque se observan avances sustanciales en el último tiempo. Una tipología de estudios de impacto ambiental permite identificar tres tipos: cualitativos, cualitativo-numéricos y cuantitativos. Los métodos cualitativos identifican, analizan y explican los impactos positivos y negativos que podrían ocasionarse en el ambiente con la implementación del proyecto.

Tanto la jerarquización como la valorización de estos efectos se basan comúnmente en criterios subjetivos, por lo que su uso está asociado con estudios de viabilidad que se realizan en el estudio de perfil.

La metodología de estudio de impacto ambiental debería de ser aplicada a todos los proyectos, independientemente de su fuente de financiamiento, de sus modalidades de administración y/o tipo de contrato, para su desarrollo y ejecución, en cualquiera de las etapas de idea, pre inversión, inversión y operación.

El estudio debería incluir todos los peligros, riesgos e impactos asociados con las personas, el medio ambiente, la comunidad del entorno y los bienes físicos donde se inserta el proyecto. Los resultados se deben incorporar en los eventuales procesos de licitación y/o cotización en los respectivos contratos de los proyectos, para ser aplicados en las etapas correspondientes.

2.2.9 Definición de la banca en línea

La banca electrónica es el conjunto de productos y procesos que permiten, mediante la informática, que el cliente pueda realizar una serie de transacciones bancarias sin necesidad de ir a la sucursal. Se puede expresar entonces, que la banca electrónica agrupa un conjunto de procesos tecnológicos que permiten al usuario realizar operaciones y obtener información financiera sin tener que dirigirse a la sucursal o agencia.

En este sentido, Márquez expone que la vía electrónica es, “una de las herramientas que ofrecen los bancos universales para que sus clientes puedan realizar sus operaciones más fácilmente, en el menor tiempo posible y, desde cualquier localidad del país o del mundo a través de una computadora utilizando su conexión a internet (2005, p.2).

En la actualidad, por corresponsales bancarios, se hace referencia a entidades, generalmente comerciales, pero que pueden ser de otra índole (p. ej., oficinas de correos o telégrafos), que a través de sus puntos de venta o servicio proveen, en representación de una entidad financiera, ciertos servicios bancarios, en adición a sus funciones normales y corrientes.

Los servicios bancarios provistos por los corresponsales generalmente incluyen la recepción de pagos diversos, depósitos y retiros de efectivo, así como transferencias de dinero, entre otras transacciones y servicios relevantes. Es importante señalar al decir corresponsal bancario se refiere a todo tipo de agente transaccional que actúa en nombre y representación de una entidad financiera, sea esta bancaria o de otra índole (p. ej., entidades del sector de ahorro y crédito popular, micro financieras y otros.) (Tech Information, 2017, p.7).

El objetivo es facilitar el acceso eficiente de los grupos excluidos de los sistemas financieros a productos de depósito, ahorro, medios de pago, así como a opciones de crédito, entre otros productos y servicios financieros relevantes. En este contexto, se reconoce el papel fundamental que juegan los corresponsales bancarios en cuanto a la habilitación de productos y servicios innovadores, que se caractericen por su eficiencia y por ser fácilmente accesibles, con base en el desarrollo y apalancamiento de redes alternas a las redes bancarias tradicionales.

En Costa Rica los bancos estatales y privados, están optando por llevar los servicios bancarios más cerca de los clientes, mediante dicha figura de corresponsales financieros.

Se trata de comercios afiliados que sirven de canal entre el cliente y las entidades bancarias, para la realización de trámites sencillos, a cambio de una comisión. Según indicó Rubinstein, gerente de canales y servicio al cliente del BAC, esto les beneficia a los comercios a traer mayor movilización de clientes al negocio.

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL

3. Diagnóstico del estado actual

3.1 Instrumentos utilizados

Para realizar el diagnóstico de este proyecto, se implementaron los siguientes instrumentos:

El instrumento número uno, entrevistas personales, dirigida a seis promotores de las diferentes entidades financieras correspondientes.

Para el instrumento número dos, se realizó un cuestionario aplicado a 96 personas, habitantes de la localidad de Río Claro centro.

Con el instrumento número tres se realiza la observación. Se visitaron ocho veces, en diferentes días, las comunidades cercanas de Río Claro: Centro, San Ramón, Caballo Blanco, Lagarto, Las Viquillas, Bambil 1 y 2, y Barrio la Esperanza, aplicado en los negocios ya establecidos, que cuenten con plataformas digitales.

3.2 Análisis de resultados

Las entrevistas se aplicaron a seis promotores, tres bancos públicos y dos bancas privadas; además, se acompañó de seis preguntas muy puntuales, en las que el entrevistado respondía con SÍ o NO.

En el cuestionario, se aplicó la fórmula estadística del cálculo de la muestra infinita, porque se desconoce el tamaño de la población. Esta fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{i^2}$$

Población desconocida (infinita)

En donde,

N: Significa el tamaño de la muestra.

N: Es el tamaño de la población.

Z: Valor correspondiente a la distribución de gauss.

P: Prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse. (p=0.5), que hace mayor el tamaño de la muestra.

I: Es el error que se prevé cometer, si es del 10%, $i = 0.1$

$$n = \frac{2,58^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2} = 96.$$

El instrumento se aplicó a 96 personas de la población de Río Claro. Se les consultó a los pobladores de Río Claro, sobre el tipo de banco que preferían usar; sus respuestas se muestran en el siguiente gráfico:

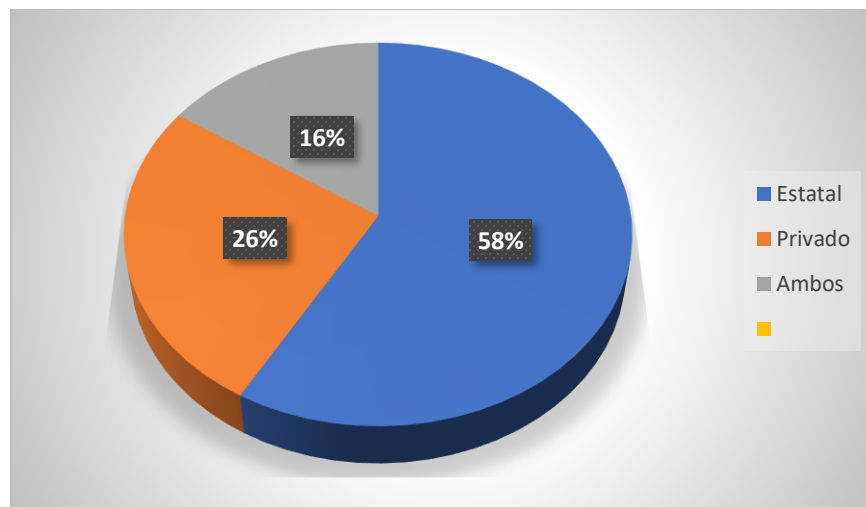


Gráfico número 1. Preferencia de los pobladores sobre el tipo de banco que prefieren.

En primer plano se observa que la mayoría de los usuarios entrevistados posee cuentas bancarias y que además prefieren los bancos estatales. Una minoría posee cuentas bancarias en ambos tipos de banca, por razones laborales, principalmente. También se deduce la observación que se realizó en el distrito de Guaycará y sus alrededores, donde se detecta que en dicha zona solo hay sucursales de bancos estatales.

Seguidamente se les consultó sobre el tipo de clientes que eran para la entidad financiera, las respuestas obtenidas se muestran a continuación:

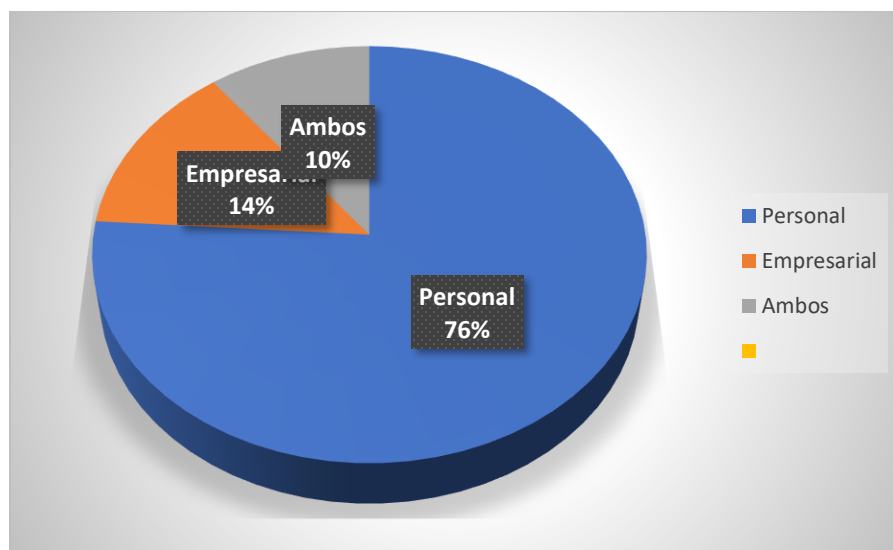


Gráfico número 2. Tipos de clientes que usan servicios financieros en negocios corresponsales. Fuente elaboración propia.

Se identificó que la mayoría de usuarios entrevistados son clientes de tipo personal, ya que estos son los que más trámites rápidos realizan y una minoría de clientes son de tipo empresarial, Esto, ya que las personas que poseen micro empresas, prefieren ir directo a las ventanillas de los bancos.

En la población donde se realizó el cuestionario, se identificaron cinco diferentes categorías de trabajos que poseen las personas entrevistadas; esto se muestra a continuación:

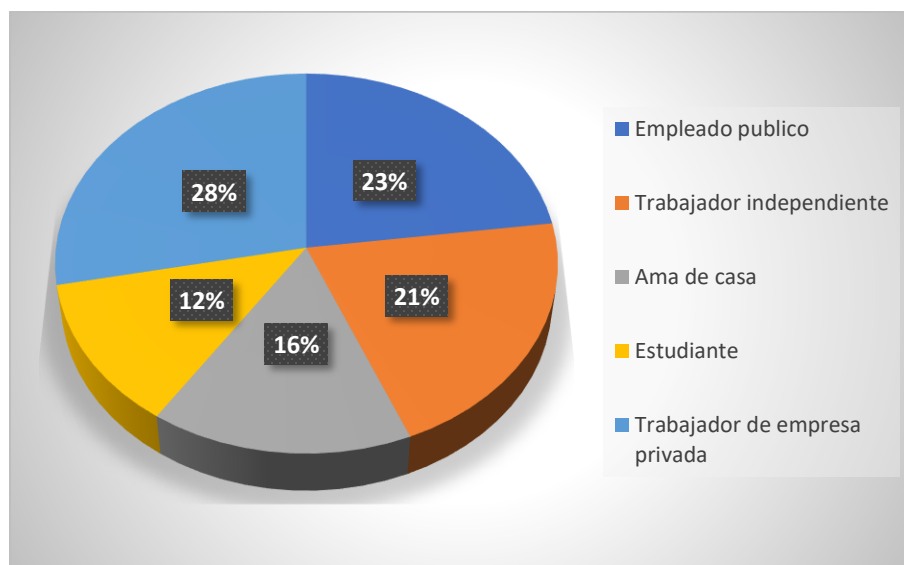


Gráfico número 3. Diferentes fuentes de empleo de las personas encuestadas. Fuente elaboración propia.

Sobre las respuestas de los diferentes tipos de trabajos de la población, es importante hacer notar que los porcentajes son muy parecidos. Sin embargo, una mayoría del 28%, indican que son empleados de empresas privadas y el resto de los diferentes tipos y la minoría son estudiantes; esto nos indica una respuesta satisfactoria, ya que la mayoría de personas tienen sus propios ingresos.

Este dato coincide con la información recopilada a través de la observación, en la que se notó que la mayoría de personas que entran a puntos autorizados llamados corresponsales, son personas adultas.

El siguiente gráfico permite entrever las principales instituciones bancarias que prefieren los usuarios y clientes de la zona entrevistada.

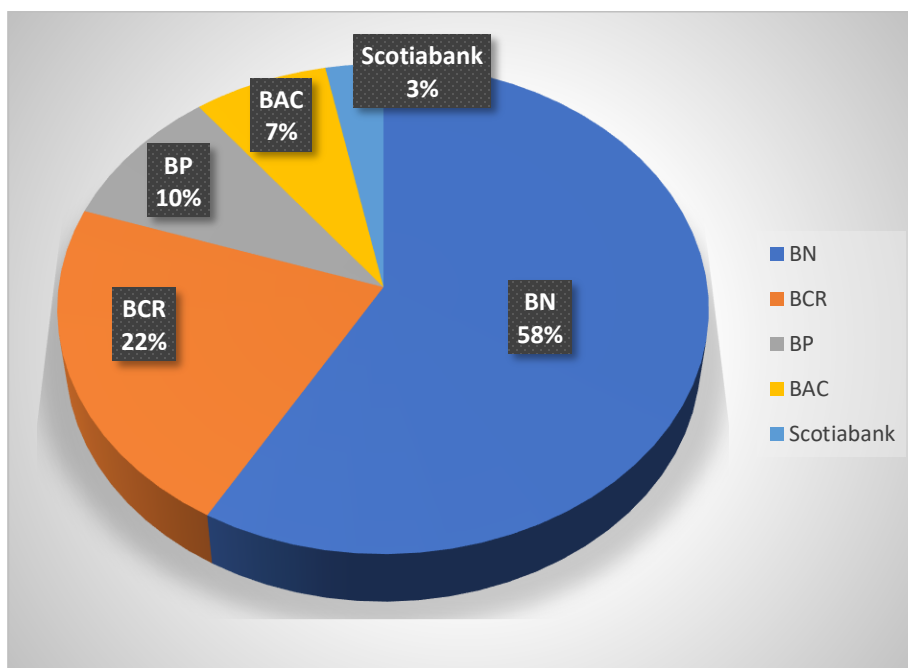


Gráfico número 4. Preferencia entre las instituciones bancarias nacionales, según las personas encuestadas. Fuente elaboración propia.

En cuanto a preferencias de las entidades financieras, la mayoría de entrevistados indicaron que poseen cuenta de ahorros en el Banco Nacional y Banco de Costa Rica, una tercera parte son clientes del Banco Popular y el resto son clientes de la banca privada. Resaltan que esto se debe principalmente por motivos laborales; dicen estar insatisfechos porque en la zona no hay sucursales.

Respecto a los dos bancos estatales que encabezaron las respuestas, las personas del distrito de Guaycará indicaron que están satisfechos con el Banco Nacional, ya que poseen una sucursal en dicho distrito; también están satisfechos con el Banco de Costa Rica, por su rápido servicio en atención al público.

El siguiente análisis se centra en los tipos de servicios gratuitos que más recurren las personas en la zona de Rio Claro.

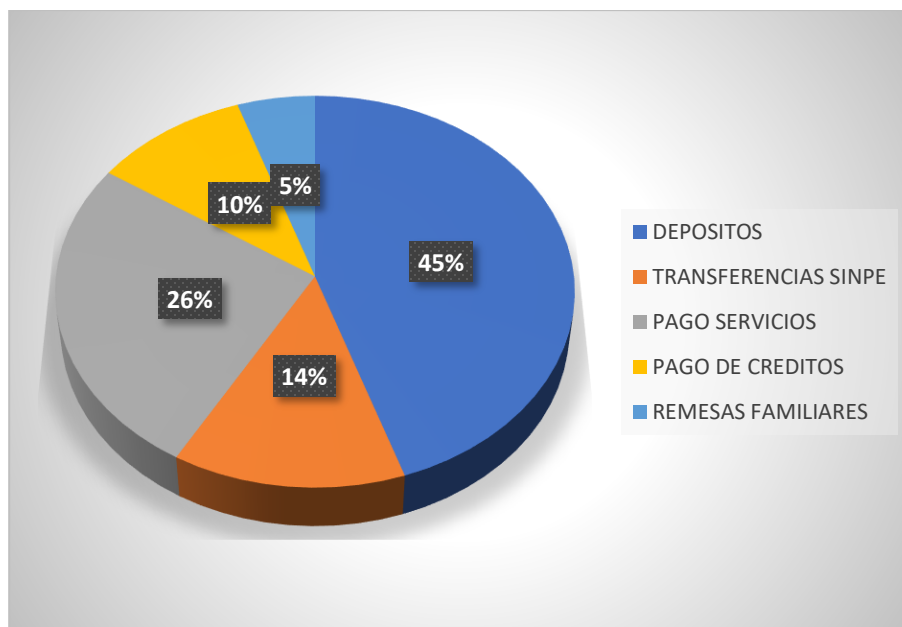


Gráfico número 5. Trámites realizados con más frecuencia por la población encuestada. Fuente elaboración propia.

Si se comparan las respuestas depósitos y pagos de servicios públicos y privados, con la caracterización de los servicios que brinda un corresponsal financiero, obtenidos a través de la observación realizada, se deduce que son los servicios que más utilizan las personas. Este dato también concuerda con la entrevista que se les realizó a los promotores de las entidades financieras, ya que ellos indicaron que dichos trámites son los que los clientes más necesitan.

Los corresponsales financieros o bancarios son los negocios autorizados para actuar a nombre y por cuenta de alguna institución bancaria estatal o privada. El propósito es que las personas puedan realizar algunas transacciones

financieras cotidianas, de una manera más fácil y accesible. A continuación, el resultado de la encuesta sobre la percepción de las personas.

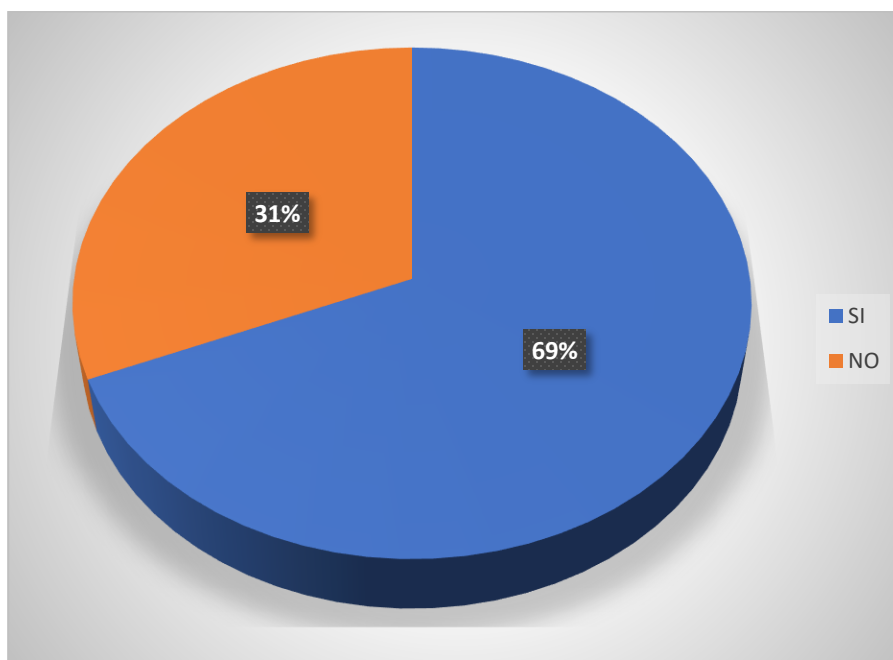


Gráfico número 6. Percepción de las personas sobre la existencia de las diferentes marcas de corresponsales financieros a nivel de país. Fuente elaboración propia.

La negación de un 31% de la población indicó que es por falta de conocimiento y uso de tecnología.

Para analizar con más detalle el conocimiento que tienen las personas de la existencia de corresponsales financieros por medio de la publicidad que realice cada entidad bancaria, se aprecian los siguientes resultados.

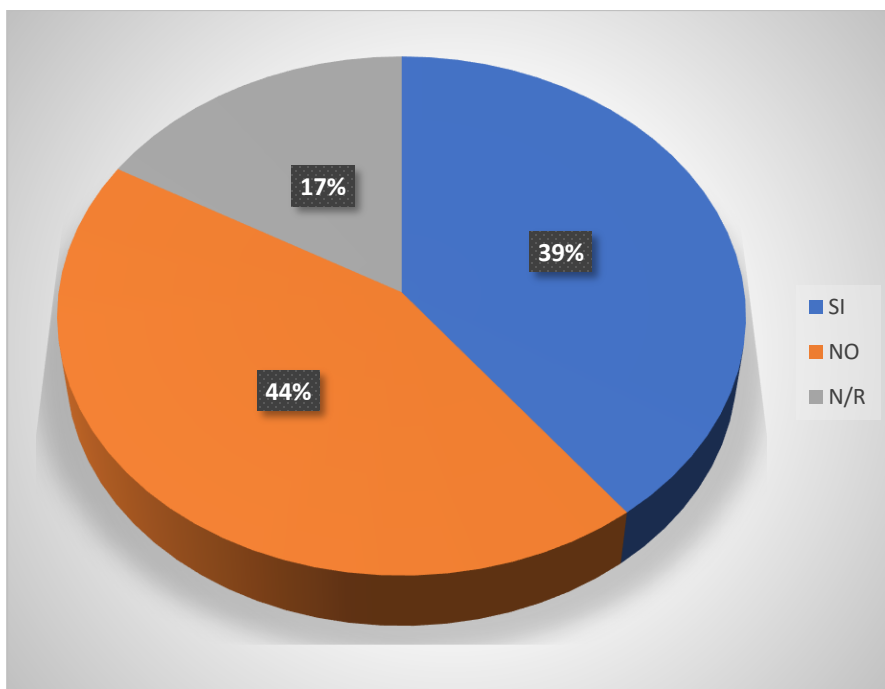


Gráfico número 7. Conocimiento de la existencia de corresponsales por medio de la publicidad que hacen los bancos a nivel nacional. Fuente elaboración propia.

Respecto a la promoción que realicen los bancos a nivel país, la mayoría de personas responden con negación, al indicar que no acostumbran ver ningún tipo de publicidad en ningún medio que pueda existir en la actualidad. Esta información no concuerda con lo mencionado por los promotores, ya que indicaron que en la actualidad los bancos han mejorado ese tema en el área de mercadeo; esto porque incentivan a los clientes a que tengan fácil acceso a las plataformas. Dicho esto, se puede deducir que la publicidad bancaria no es tan efectiva para atraer más clientes, a que utilicen dichos servicios.

Un aspecto importante que se desprende de esta gráfica es la aceptación que tienen las personas al utilizar un servicio de un corresponsal financiero.

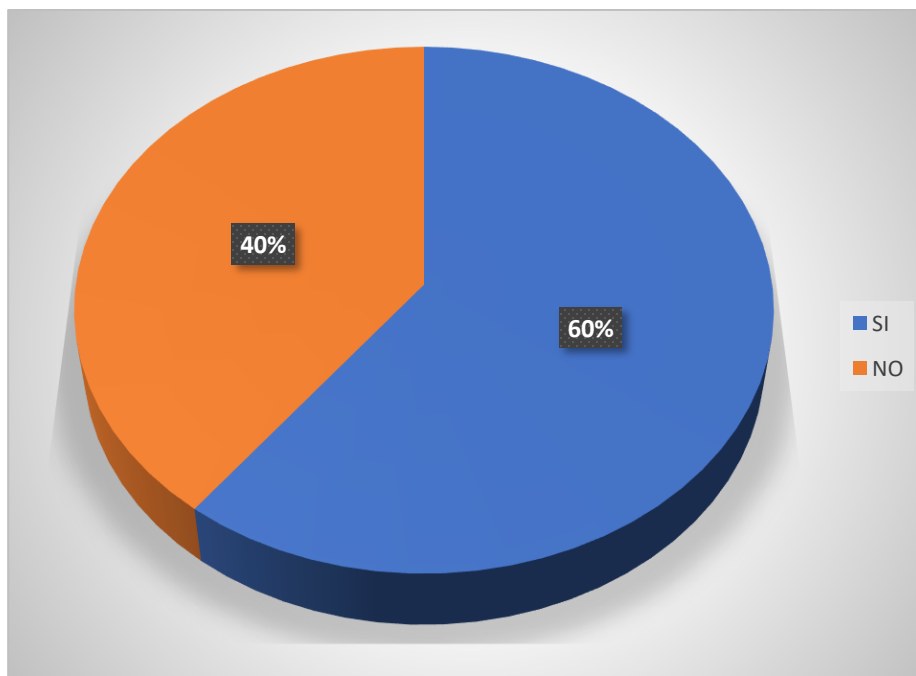


Gráfico número 8. Opinión de las personas encuestadas, si perciben las ventajas de utilizar un corresponsal financiero. Fuente elaboración propia.

De acuerdo con los datos recopilados, se observa un porcentaje del 60% de personas que sí reconocen las ventajas que le da a cada cliente visitar y utilizar un servicio y o varios de un corresponsal financiero. Se nota una tendencia positiva, ya que se da a conocer la existencia de dichos corresponsales financieros, al permitir a más personas recurrir a dichos servicios.

En el grafico número 9 se pueden apreciar los diferentes tipos de beneficios que tiene un usuario o cliente al visitar un comercio que sea corresponsal bancario.

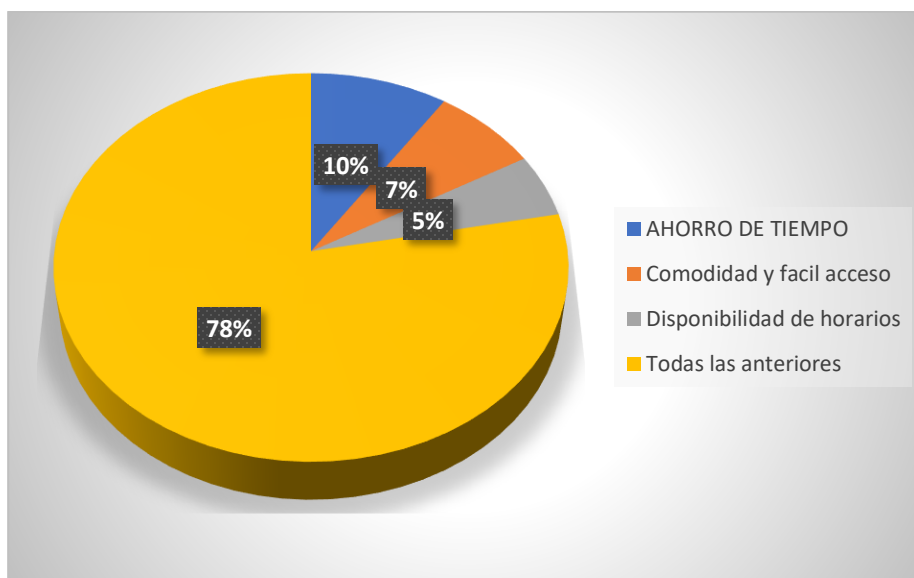


Gráfico número 9. Opinión de los habitantes sobre los beneficios que tienen las personas al utilizar un servicio de un corresponsal financiero. Fuente elaboración propia.

Respecto a los beneficios que puede obtener cada persona, se tiene que un 78% coincide con todas las ventajas que se obtienen. Esto demuestra el valor que le dan las personas a dichos servicios cuando deciden visitar un corresponsal bancario y no ir a realizar largas filas a sucursales bancarias.

En el cuestionario se les consultó a los habitantes del distrito, sobre si reconoce o no las ventajas y sus diferentes beneficios; adicionalmente se consulta sobre si utilizan o no, en la actualidad, dicho servicio, en sus comunidades.

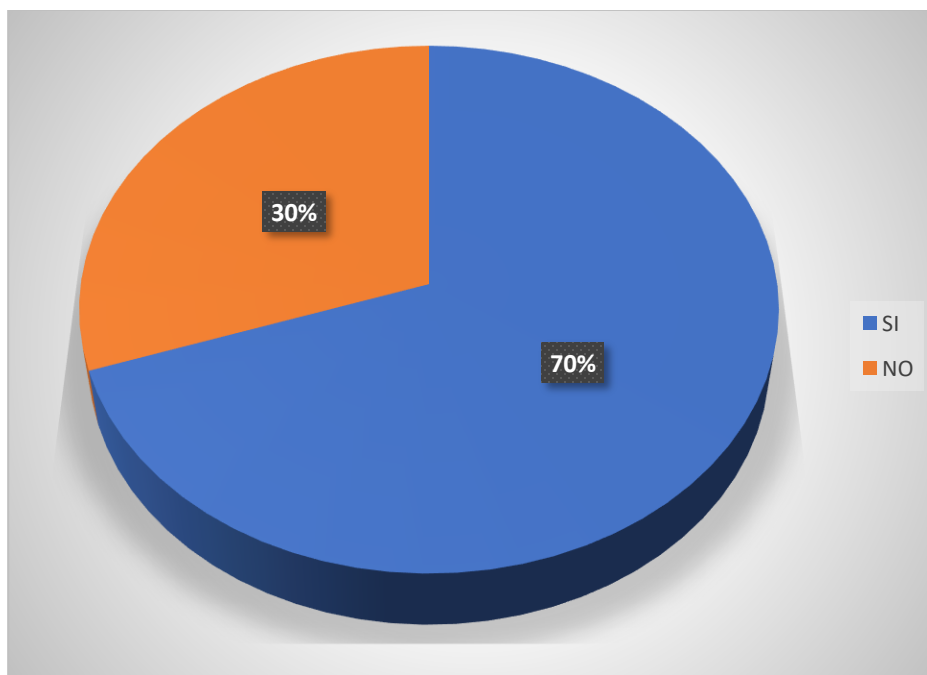


Gráfico número 10. Utilización de los servicios de un corresponsal bancario. Fuente elaboración propia.

Un 70% de los usuarios indicaron que sí utilizan los corresponsales financieros en la zona donde residen. Esto se puede relacionar con el gráfico número 9, ya que las personas aprecian los beneficios que esto conlleva.

Se analizó la mayoría de transacciones que más utilizan las personas al utilizar un comercio que sea corresponsal financiero.

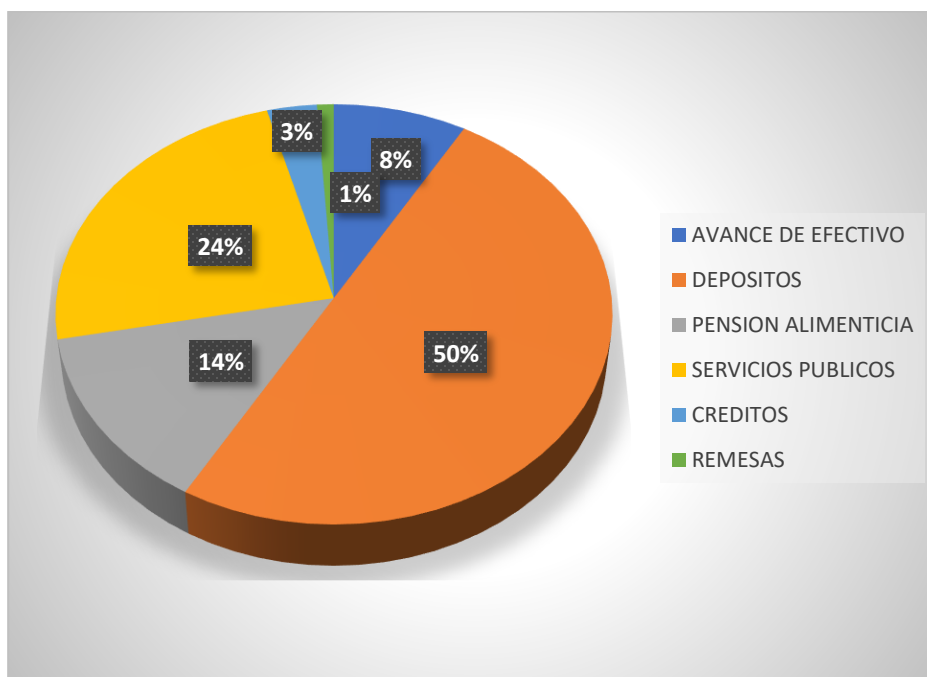


Gráfico número 11. Tipos de servicios que más utilizan las personas van visitan un corresponsal financiero. Fuente elaboración propia.

De los usuarios que participaron en las entrevistas, la mayoría manifiestan que el servicio que más utilizan es el de depósitos, seguidos los pagos de servicios públicos y en tercer lugar los pagos de pensión alimentaria; además, que estos se pueden tramitar únicamente en el Banco de Costa Rica o en los puntos TUCAN, que es la marca de corresponsal financiero del BCR.

En las entrevistas con los promotores de las entidades bancarias, se coincide con las entidades financieras, al explicar que todas las plataformas se trabajan con fondos propios; entonces, al ser este el trámite más buscado se necesita tener bastante capital de trabajo.

3.3 Principales hallazgos

Se observa que, con el paso de los años, hasta llegar a la actualidad, la mayoría de las personas ya cuentan con un servicio de cuentas de ahorros en entidades bancarias estatales y privadas. Esto quiere decir que, por motivos laborales, estudiantiles, ahorros personales y otros, las personas se han ido modernizando. Es una ventaja, ya que de esta manera las personas siempre van a necesitar algún tipo de trámite bancario y estos se pueden realizar desde un corresponsal financiero.

La mayoría de personas entrevistadas posee un trabajo estable. Esto se considera positivo, ya que las personas en la actualidad poseen responsabilidades y, en algún momento, van a necesitar realizar algún trámite bancario o incluso ya lo necesitan.

A pesar de que la publicidad que le da cada entidad bancaria a los corresponsales financieros, no es llamativa para sus clientes, se detecta una gran aceptación y conocimiento de dichas plataformas, que las personas pueden encontrar en diferentes tipos de comercios. Las personas identifican muchos de los beneficios que estas plataformas tienen, al tener fácil acceso, desde su comunidad y ahorro de tiempo al necesitar un trámite bancario.

Los servicios que más utilizan las personas, son los de depósitos en cuentas de ahorros corrientes y los pagos de servicios públicos. Un aspecto negativo que identifican dichos usuarios, es la falta de fondos de dinero que tienen los comercios afiliados al ser corresponsales financieros. El principal punto que mencionaron algunos de los promotores de entidades financieras en la entrevista, es que el uso de fondos propios es un aspecto principal cuando un comercio se afilia.

En la actualidad, el sector de la banca estatal está trabajando en el área de mercadeo para impulsar a sus clientes aún más el uso de dichas plataformas. Esto, por medio de publicidad, vía correo electrónico a su cartera de clientes, redes sociales y pautas publicitarias en televisión. Se motivan a las personas a obtener sus beneficios, al necesitar realizar un trámite bancario desde un comercio afiliado, que sea corresponsal financiero.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE CAMBIO

4. Propuesta de cambio

4.1 Introducción a la propuesta de cambio

En este proyecto, el primer estudio que se desarrolló es el de mercado, que es la base fundamental que proporcionó información referente a la oferta y demanda. A través de esta, se determina la factibilidad de la creación de una empresa que brinde servicios financieros múltiples en Río Claro; además, la identificación y análisis de las diferentes variables que serán evaluadas. Se identificaron y recolectaron datos, de forma sistemática, se analizaron aspectos de clientes, competidores y proveedores; esta información es fundamental para poder incorporar el proyecto en el mercado.

En el segundo estudio se realiza un análisis de las variables financieras del proyecto. Para cumplir con el propósito, se tomó como apoyo la información y los cálculos construidos en los demás estudios, con el objetivo de evaluar, decidir la ejecución y puesta en marcha del proyecto, al tomar en cuenta la viabilidad, rentabilidad, sostenibilidad y el grado de impacto financiero.

Se investigó la viabilidad técnica del proyecto, donde se establece el costo total de la inversión y de operación. Se determinó la factibilidad del equipo necesario para el proyecto, para analizar la capacidad de manejo con que puede contar el local, la ubicación más adecuada y los requerimientos específicos según las características de los servicios que brinde el corresponsal financiero; de esta manera se logra el funcionamiento más eficaz y eficiente del proyecto.

En el estudio organizacional se identificaron, cuantificaron, estructuraron y se ordenaron los aspectos claves para dicho estudio, así como procedimientos y capacidad administrativa asociada al proyecto. El propósito es poder estimar los

efectos económicos que poseen estos factores, con respecto a la evaluación y resultados esperados.

El estudio legal, constituye determinar la existencia de restricciones o limitaciones regulatorias, al momento de realizar una inversión para iniciar un proyecto. Además, se valoró la forma en que la normativa vigente, influye en los gastos, costos y beneficios esperados del proyecto. Por ello, se requiere plantear el proyecto, al abordar, de manera adecuada, las consideraciones legales, así como sus implicaciones respecto al resultado financiero del proyecto.

En el último apartado se realizó un análisis sobre el impacto ambiental que podría traer consigo el proyecto objeto de estudio. Se evalúan los aspectos técnicos y normativos, que en materia ambiental deben ser considerados y aplicados a este proyecto; el objetivo es determinar el impacto positivo o negativo que genera al medio ambiente.

4.2 Objetivo general y los específicos de la propuesta

4.2.1 Objetivo general

Determinar la factibilidad de la creación de una empresa que brinde servicios electrónicos bancarios múltiples, en el distrito de Guaycará, en el año 2020.

4.2.2 Objetivos específicos

- Describir la viabilidad de mercado para la creación de una empresa que brinde servicios electrónicos bancarios múltiples.
- Determinar la viabilidad económica de la creación de una empresa que brinde servicios bancarios múltiples.
- Conocer la viabilidad técnica de la creación de una empresa que brinde servicios bancarios múltiples.
- Identificar la viabilidad organizacional de la creación de una empresa que brinde servicios bancarios múltiples.
- Explorar la viabilidad legal de la creación de una empresa que brinde servicios bancarios múltiples.
- Caracterizar la viabilidad ambiental de la creación de una empresa que brinde servicios bancarios múltiples.

4.3 Descripción del escenario deseado

Al finalizar el estudio se determina en qué condiciones se puede o no realizar el proyecto. En este estudio se deben tener en cuenta los aspectos negativos y positivos, para saber si el proyecto puede o no ponerse en marcha y el propietario realice o no la inversión; además, saber en cuánto tiempo se recupera la inversión.

4.4 Plan para el cambio

La primera etapa de sección preliminar es la parte del presente estudio que presenta el proyecto y da información valiosa que permite al lector, ubicar la obra con respecto al lugar y tiempo, además de informar sobre su contenido, autor e instituciones involucradas en su realización; también se recopiló información para el plan, con los objetivos del proyecto en estudio.

En la segunda etapa, se recopiló la información teórica necesaria para el proyecto, acompañado de un apoyo de las entidades relacionadas con dicha investigación.

La tercera etapa consistió en realizar el diagnóstico por medio de unas herramientas estratégicas de trabajo en el campo, que fueron claves para el análisis de los datos obtenidos y que se realizaron previamente para ver, de una forma fácil, las principales conclusiones que se pueden obtener.

En la última etapa, se investigaron todos los estudios requeridos y se obtuvo la información para realizar la propuesta del cambio. El estudio de mercado se realizó por medio de trabajo de campo, al aplicar observaciones y herramientas de investigación. Los estudios técnico- organizacional, legal y ambiental, se realizaron por medio de investigaciones vía telefónica, correo electrónico, visitas y páginas web. Con la información obtenida, se desarrolla el estudio financiero y esto permite obtener posibilidades de lo que se propone y decidir de forma lógica, ya sea positivo o negativo y si es viable la implementación del proyecto.

4.5 Presupuesto de cambio

Tabla de gastos

Cantidad	Detalle	Descripción	Precio Unitario		Total
55	Unidades	Alimentación	₡	3.800,00	₡ 209.000,00
16	Servicio	Transporte	₡	1.200,00	₡ 19.200,00
148	Unidades	Impresiones	₡	35,00	₡ 5.180,00
310	Horas	Mano de obra	₡	3.544,61	₡ 1.098.829,10
		Encuesta Survey			
1	Unidad	Monkey	₡	14.800,00	₡ 14.800,00
3	Meses	Serv Internet ICE	₡	18.400,00	₡ 55.200,00
		Total			₡ 1.402.209,10

4.6 Valoración del plan de cambio

En las primeras investigaciones del proyecto se obtuvieron excelentes resultados, al momento de obtener la información.

Durante los primeros meses del estudio, empezó el tema de la pandemia mundial del COVID 19; por tal motivo, se tuvo dificultad para aplicar las herramientas del diagnóstico. Estos fueron los cuestionarios que se aplicaron en el distrito de Guaycará y las entrevistas a los promotores de las entidades bancarias. Para poder aplicarlas, se optó por realizarlas a través de una plataforma digital que se dedica a realizar encuestas.

Se tuvo dificultad para viajar al cantón de Golphito a buscar y recolectar información, ya que, por la pandemia actual, existen restricciones vehiculares, además del cierre total de ciertas entidades; era necesario la visita personal, porque lo ameritaba dicho estudio.

Las investigaciones de los seis estudios de factibilidad, fueron desarrolladas de manera positiva, ya que los métodos de investigación utilizados siempre estuvieron al alcance.

Conclusiones

Una vez finalizados los diferentes estudios que componen la factibilidad de la incursión de la empresa que brinde servicios múltiples financieros, se detallan las siguientes conclusiones:

Desde la perspectiva de mercado, se concluye la existencia de una demanda, en el sector comercio y tiendas que son corresponsales financieros, aceptable para introducir una nueva propuesta de una empresa que brinde servicios múltiples financieros. A la vez, se comprueba que el servicio de depósito en cuentas bancarias, son los que predominan en la oferta del servicio que es por los encuestados; por ello, se recomienda contar con suficiente capital de trabajo en cuentas bancarias.

De acuerdo con lo indicado por los clientes potenciales, una de las alternativas promocionales serán los medios electrónicos, tales como whats app y redes sociales, participación en ferias, exposiciones y eventos de microempresas.

La propuesta de una empresa que sea corresponsal bancario, debe venir acompañada de un valor agregado. Entre otros ejemplos: Se puede ofrecer una buena experiencia de compra al cliente, inmediatamente. La satisfacción del consumidor final mediante la integración de elementos tales como buenas prácticas ambientales. La responsabilidad social y la exclusividad, apoyada de las plataformas digitales seguras que existen en el país.

El precio que estaría dispuesto a pagar el cliente es de ¢1.500,00 colones, cuando una transacción requiere de cobro adicional de comisión.

Con la obtención de datos del estudio financiero, se determina que el proyecto es viable en ese punto, porque se obtiene como resultado un VAN de ¢9, 175,846.78; se aplica una tasa de descuento de 30% en un periodo de cinco años. El resultado obtenido es mayor a cero, por lo tanto, se determina que el proyecto presentado es rentable, y el periodo de recuperación se estima en trece meses, a un 90% de las ventas estimadas.

Aunque dicha investigación es viable, se realiza un análisis de sensibilidad, en un escenario más afectado en el porcentaje de ventas, a un 68-70%. Se demuestra que el proyecto pierde capacidad financiera y rentabilidad; aunque no haya pérdidas, no genera rentabilidad para posible inversión.

De acuerdo con el estudio técnico y a las especificaciones de plaza del estudio de mercado, en el cantón de Golfito, es en el distrito de Guaycará donde existe una mayor concentración de los potenciales clientes. Existe más de una opción para adquirir un local comercial en zona céntrica a un precio accesible, además de la facilidad para obtener equipo y mobiliario para la empresa. Se determina una inversión inicial del proyecto de ¢ 6.252.027,90, como inversión inicial.

Para una primera etapa del proyecto las condiciones organizacionales son óptimas, ya que el propietario se va a encargar de realizar todas las funciones.

Al realizar el estudio legal, se valoró cumplir con cada uno de los aspectos normativos vigentes, se verifica que todos los requisitos legales para la apertura y funcionamiento del negocio sean alcanzables, dentro de un corto mediano plazo y de costos accesibles. Por tal motivo sí es viable.

En cuanto al estudio ambiental, se concluye la existencia de viabilidad ambiental, ya que el proyecto considera un muy bajo impacto, debido a que no existe una influencia o efecto ambiental para el entorno. Además, según la regulación vigente, no es necesario un estudio de viabilidad ambiental por parte de SETENA.

Recomendaciones

Para que el proyecto tenga mayor rentabilidad, se recomienda implementar venta de insumos, como refrescos, snacks, y brindar otros tipos de servicios, relacionados con el equipo con el que se debe contar, como levantado de texto, impresiones, empaste, entre otros.

Por aspectos económicos y de desarrollo del proyecto, se recomienda realizar la implementación de esta estructura organizacional, de manera progresiva, mediante etapas; la primera fase es la más básica, esencial y unipersonal, de manera que sea posible desarrollar las actividades asociadas, de manera efectiva.

Conforme pasen los meses, se pueden disminuir ciertos rubros por compras de insumos, ya que algunos no se van a gastar necesariamente.

Bibliografía

Baca, G, (2013) evaluación de proyectos séptima edición, México, McGraw-Hill interamericana editores S.A.

Banco Central de Costa Rica. Sistema de pagos. 20 de marzo de 2019. Recuperado de <https://www.bccr.fi.cr/seccion-sistema-de-pagos/sistema-de-pagos> (accesado el 20 de marzo de 2019).

Benassini, M. (2001) Introducción a la investigación de mercados: un enfoque para América Latina. México, Pearson Educación.

Hernández R, Fernández C, Baptista P. (2010). Metodología de la investigación. México, McGraw-Hill interamericana editores S.A.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (INEC 2012). Recuperado de www.inec.go.cr. Censo de vivienda y población.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. Ingresos y gastos de los hogares. (INEC diciembre del 2019). Recuperado de <https://www.inec.cr/ingresos-y-gastos-de-hogares/ingresos-de-los-hogares>

La Nación. Economía. Evolución de la banca en Costa Rica. 27 de octubre de 2017. Recuperado de <https://www.nacion.com/economia/banca/bancos-ti-cos-acuden-menos-al-extranjero-para-financiar-se/2HT6DD7IQFBSTAE0XSOLHARRXE/story/> (último acceso: 26 de junio de 2018).

Ministerio de Hacienda. 23 de noviembre del 2009. Depreciación de planta y equipo. Recuperado de https://www.hacienda.go.cr/docs/5218af6c4f22c_DirectrizCN0012009PropiedadPlantayEquipo.pdf

Money gram. (S.F.) Requisitos para ser corresponsal. Recuperado de <http://moneygram.cr/>

Presidencia de Costa Rica. (S.F.). Población adulta en Costa Rica que posee cuenta bancaria. Recuperado de www.presidencia.go.cr

UNED. Portal de revistas electrónicas de la UNED. Evolución de la banca en Costa Rica, Una brve descripción de sus orígenes hasta la actualidad. Azofeifa, 2019. Recuperado de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/2466>

República de Costa Rica. (1995). Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica. San José, Costa Rica: Asamblea Legislativa. SUGEF. 24 de junio de 2018. Recuperado de https://www.sugef.fi.cr/sobre_sugef/objetivos_y_funciones/

Sapag, N, Sapag R, (2008) Preparación y evaluación de proyectos, quinta edición. Colombia, McGraw-Hill Interamericana S.A.

Van Horne C, Wachowicz J, (2010), Administración financiera décimo tercera edición, México Pearson Education.

ANEXOS

Anexo N° 1

Entrevista personal dirigida a los promotores de las entidades financieras correspondientes, sobre los requisitos para ser corresponsal financiero.

Estimado señor (a). Actualmente me encuentro realizando un estudio de factibilidad, para la creación de una empresa que brinde servicios múltiples financieros. La información que usted me brinde será utilizada con fines académicos, como requisito parcial de graduación para obtener el grado de licenciatura. Usted no tardara más de 5 minutos en contestarla, es por lo anterior que agradezco la información brindada.

¿Cuáles con los requisitos para ser corresponsal financiero?

1. Estar inscrito en el Ministerio de Hacienda con su actividad correspondiente.

Sí

No

2. Es requisito obligatorio tener patente.

Sí

No

3. Se tiene que tener una cuenta de ahorros en colones.

Sí

No

4. Tiene que tener computadora con acceso a internet.

Sí

No

5. ¿Se trabaja con fondos propios?

Sí

No

6. ¿Hacen inspecciones en el local comercial?

Sí

No

Anexo N° 2

Cuestionario aplicado a los habitantes de la población de Río Claro en el centro de dicha comunidad, con el fin de investigar cuántas personas saben qué son los medios electrónicos.

Estimado señor (a). Actualmente me encuentro realizando un estudio de factibilidad, para la creación de una empresa que brinde servicios múltiples financieros. La información que usted me brinde, será utilizada con fines académicos, como requisito parcial de graduación para obtener el grado de licenciatura. Usted no tardará más de 10 minutos en contestarla, es por lo anterior que agradezco la información brindada.

1. ¿Usted es cliente de algún banco?

Estatal

Privado

Ambos

2. ¿Qué tipo de cliente es usted?

Personal

Empresarial

Ambos

3. ¿Cuál es su ocupación?

Empleado público

Ama de casa

Estudiante

Trabajador independiente

Trabajador empresa privada

Otro, especifique: _____

4. ¿De qué banco es usted cliente? Puede marcar más de uno.

Banco Nacional de CR (BNCR)

Banco de Costa Rica (BCR)

Banco Popular y desarrollo comunal (BP)

Scotiabank

Bac San José (BAC)

Otro, especifique: _____

5. ¿Qué operaciones frecuentes realiza usted en su banco? Puede marcar más de uno.

Depósitos a cuentas

Trasferencias SINPE

Pago de servicios públicos y privados

Pago de créditos y o tarjetas de crédito

Remesas familiares

Otros, especifique: _____

6. ¿Usted sabe que su entidad financiera posee corresponsales financieros en todo el país?

Sí

No

7. De ser afirmativa la respuesta anterior, ¿Usted cree que su banco promociona debidamente los corresponsales bancarios entre sus clientes?

Sí

No

8. ¿Reconoce usted las ventajas de usar el servicio de un corresponsal bancario?

Sí

No

9. Considera usted que el uso de un corresponsal bancario le ofrece:

Ahorro de tiempo y dinero

Comodidad y fácil acceso

Disponibilidad de horarios

Todas las anteriores

Otra, especifique: _____

10. ¿Usted utiliza corresponsales bancarios para realizar sus pagos?

Sí

No

11. De ser afirmativa su respuesta anterior, ¿cuáles de estos servicios utiliza usted? Puede marcar más de uno.

Avances de efectivo

Depósitos a cuentas de ahorros y corriente

Pago de pensión alimentaria

Pago de servicios públicos y privados

Pago productos de crédito

Envío de remesas familiares

Otro, especifique: _____

12. De no tener usted conocimiento de los corresponsales bancarios y no utilizarlos, escoja una razón por la cual no la utiliza.

Desconocimiento de uso y su existencia

Desconfianza

Servicio al cliente

Disponibilidad financiera del comercio para realizar pagos

Otra, especifique: _____

Anexo N° 3

Observación de los negocios establecidos que cuentan con plataformas bancarias, que son corresponsales financieros, en la zona de Río Claro centro.

- Cantidad de negocios que en la actualidad son corresponsales financieros:

- ¿Qué tipos de negocios son corresponsales?:

Supermercados, carnicerías o mini súper

Librerías y o bazares

Sodas, cafeterías o restaurantes

Tiendas de ropa, celulares o accesorios

Otro, mencionarlo: _____

- Servicios que brinda cada local:

Tucán

Bn servicios

Rapi Bac

Payser y Teledolar

Punto BP

Otro: _____

- Afluencia de personas que entran al lugar:

- Los corresponsales tienen límite de suma Sí No

Anexo 4

Desarrollo estudio de factibilidad

1. Estudio de mercado

1.1 Identificación del servicio

Entre los servicios bancarios que ofrecerá la empresa para el proyecto, se brindarán: depósitos a cuentas de ahorros y corrientes del banco de Costa Rica, con límite de suma, pagos de servicios públicos y privados, de las diferentes compañías públicas y privadas a nivel de país. También, pagos de créditos personales, pagos de tarjetas de crédito, del Banco Popular, BCR, Banco Nacional y BAC, pagos de pensión alimentaria por medio de la plataforma Tucán del BCR, transferencias SINPE con costo adicional por medio de la plataforma Tele dólar. Además, envío y recepción de remesas internacionales y recargas telefónicas. Para la ejecución de este proyecto, todo tendrá relación con los trámites bancarios que se realizan en el área de cajas.

Para ser más específicos todo tendrá relación en brindar un servicio rápido y eficaz, en el que se ofrecerá al cliente poder realizar sus pagos personales en un solo lugar, de manera rápida y segura. El servicio ofrecido va dirigido principalmente a personas mayores de edad que cuenten con una posibilidad económica.

1.2 Barreras de entrada y salida

1.2.1 Barreras de entrada

Infraestructura: La empresa deberá contar con instalaciones adecuadas para dar abasto con equipo de calidad necesario, donde se pueda brindar los diferentes y distintos tipos de servicios, sin tener ningún tipo de inconvenientes y ser más efectivo.

Oferta de servicios: Los servicios que brinde la empresa tienen que ser modernos y necesarios en el mercado, para poder ser competitivos.

Tecnología: La tecnología con la que se va a contar debe estar a la vanguardia en cuanto a software y demás equipos que complementen los servicios ofrecidos, ya que si se presenta tecnología no tan moderna esta puede presentar problemas a futuro.

Inversión financiera: Contar con un buen apoyo económico que haga frente a todas las inversiones iniciales absolutamente necesarias y gastos que tendría la empresa de servicios múltiples financieros; en el principio, equipo y software.

1.2.2 Barreras de salida

Actualización de servicios: Para mantener, crecer y mejorar los servicios que brindará la empresa, deben estar en constante búsqueda de nuevos servicios y tendencias que se puedan implementar, también contar con el personal calificado para brindar dichos servicios.

1.3 Tendencia del mercado

Para identificar la tendencia del mercado, se utilizaron los datos estadísticos de la página del gobierno de Costa Rica. De acuerdo con datos oficiales, el 72,14% de las personas de 65 años o más está bancarizada. Ese porcentaje es de un 72,8% para quienes tienen 10 años o más y de un 76,63% de 15 años o más.

Un 78,64% de la población mayor de 18 años que habita en Costa Rica tiene al menos una cuenta bancaria, lo que facilitará la transferencia electrónica de los recursos financieros.

En la siguiente tabla se muestran los valores obtenidos de la fuente de información del gobierno de Costa Rica.

Bancarización de personas por grupos de edad							
Edad	Población total (*)	Cantidad de personas con al menos una cuenta			% bancarización		
		Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Mayor o igual a 10 años	4 501 471	1 617 541	1 649 666	3 267 207	35,93%	36,65%	72,58%
Mayor o igual a 15 años	4 134 920	1 569 994	1 598 735	3 168 729	37,97%	38,66%	76,63%
Mayor o igual a 18 años	3 916 646	1 526 633	1 553 322	3 079 955	38,98%	39,66%	78,64%
Mayor o igual a 65 años	528 831	194 402	187 109	381 511	36,76%	35,38%	72,14%

(*) Incluye personas con cédula, Dimex, DIDI y pasaporte

Figura No. 1 Datos tendencia del mercado.

Fuente Banco Central de Costa Rica.

1.4 Segmentación del mercado.

En este apartado se desarrolla la elección y definición de un posible público objetivo que, según sus características, podrían llegar a adquirir servicios de un corresponsal financiero. Dichos aspectos por analizar, ayudarán a identificar las necesidades de los clientes y poder satisfacerlas. A continuación, se describe la tabla:

Tabla No. 1 Segmentación de posibles clientes.

Característica del cliente	Los clientes a los cuales se les ofrecerán los servicios de un corresponsal financiero, son personas que cuenten con una fuente de empleo o afines y tengan una cuenta bancaria.
-----------------------------------	--

Demográficas Se encontrarían hombres y mujeres donde la edad mínima es de 16 años, ya que varios menores ya cuentan con productos bancarios y tienen ingresos propios. En cuanto al máximo no existiría límite ya que cualquiera puede optar por hacer un trámite bancario.

Geográficas La empresa estaría ubicada en la provincia de Puntarenas, Distrito Golfito, cantón Guaycará, donde se prestaría el servicio, es en la calle del comercio de Río Claro, lo que limita el área y se concentra en dicha ciudad; pero existe la posibilidad de personas de otras zonas o regiones cercanas.

Culturales Aplica para todas las culturas.

Socioeconómicas Según los datos obtenidos por el INEC, en una encuesta que hizo para analizar los ingresos de los hogares en Costa Rica, en los años 2018 y 2019, se evidencia un crecimiento; esto indica que el distrito de Guaycará, es un buen lugar para prestar el servicio.

Fuente: Elaboración propia.

1.5 Descripción de los consumidores

Al tener en cuenta que el mercado del distrito de Guaycará es donde se encuentran los diferentes comercios en la actualidad, los demandantes reales son aquellas personas mayores de edad que tienen una fuente de ingresos, en su mayoría. Estos son los que actualmente adquieren los servicios de los corresponsales bancarios y con los que por el momento se cuenta; además del mercado potencial que serían aquellas personas que aún no están adquiriendo dichos servicios, pero en un futuro lo pueden requerir.

1.6 Análisis de la demanda

Para efectos de determinar la demanda mensual promedio de los posibles clientes, se consultó respecto a la cantidad de servicios que estarían dispuestos a adquirir de esta nueva empresa, así como la frecuencia con que realizarían estas compras. De dicha consulta fue posible obtener los siguientes resultados:

Tabla No. 2 Cantidad de demanda mensual.

Fuente: Elaboración propia.

Tipo de servicio.	Frecuencia de compra mensual
Depósitos.	5
Pensión alimentaria.	1
Pago de servicios públicos.	5
Avances de efectivo.	4
Transferencias.	1
Envió de remesas familiares.	1
Total	17

Dado lo anterior, se tiene una demanda de 17 servicios mensuales por persona, según la información brindada por los encuestados. Los pagos de servicios públicos y privados son el servicio que más se requiere y en segunda opción los depósitos a cuentas bancarias.

1.7 Análisis de la oferta (Bancos)

Para que un comercio pueda ser corresponsal bancario, se analizaron las instituciones bancarias estatales y privadas, que en la actualidad cuentan con dichas plataformas de calidad; estas son las siguientes.

- Banco de Costa Rica, Plataforma Tucán.
- Banco Nacional, plataforma BN Servicios.
- Banco Popular y desarrollo comunal, plataforma Punto BP.
- Banco San José, plataforma, Rapi BAC.
- Tele Dólar, plataforma, PAYSER.
- Money Gram Costa Rica.

Con el pasar de los años y concordando con dichas entidades reconocidas, desde los años 2015 en adelante, esta tendencia de servicios ha ido en aumento. La razón es que la población se dirige a comercios que cuenten con corresponsales bancarios, a realizar sus trámites, ya que estos le facilitan y ahorran tiempo; prefieren no ir a una ventanilla de una sucursal bancaria.

1.8 Demanda insatisfecha

Como demanda insatisfecha se tiene a todas las personas que han ido a un comercio, que no cuente con la plataforma bancaria, a realizar un trámite financiero que la persona necesite exactamente; además de no contar con suficientes fondos para brindar dichos servicios.

1.9 Demanda potencial

Como demanda potencial se encuentran las personas que en la actualidad tienen o buscan obtener una cuenta bancaria de ahorros, así en algún momento van a necesitar realizar algún trámite bancario. Estos buscarán un comercio que brinde dichos servicios y cuenten con los recursos necesarios.

1.10 Análisis de los precios

Al brindar un servicio como corresponsal bancario, por políticas de la entidad bancaria, no se debe cobrar un monto por la transacción que el cliente llegue a realizar. En este caso, es la entidad bancaria que le brinda una comisión monetaria al comercio por brindar dichos servicios financieros.

En la ganancia por depósitos a cuentas de ahorro, corriente, pensiones alimentarias, préstamos y tarjetas de crédito, es un monto de 300 colones por deposito, independientemente del monto, un 0,05% por avances de efectivo, la CCSS es la que más paga, un monto de 600 colones, LBEL 500 colones, y LA FLORIDA 500 colones, el resto de servicios públicos y privados un aproximado de un 5% sobre el monto del recibo.

Según la competencia, ya establecida, que son los diferentes tipos de comercios que cuentan con la acreditación para ser corresponsal bancario, algunos tienen como requisito que el monto mínimo para realizar una transacción es de los 5,000 mil colones y el máximo de unos 300,000 mil colones; se debe considerar que algunas plataformas sí tienen topes mínimos y máximos en montos de dinero.

Como ya se mencionó, se toman en cuenta las políticas de las entidades bancarias, para tener un aproximado con la proporción de la demanda correspondiente. Se aconseja que la empresa implemente política para brindar servicios de depósitos; se establece que sean montos menores o iguales a 150.000,00 mil por transacción, el monto para pagos de servicio públicos sea menor de 50.000,00 mil y los avances de efectivo menores o iguales a 30.000,00 mil colones.

2. Estudio financiero

2.1 Precio

El precio para la evaluación de dicho proyecto se estableció, al considerar que el tipo de negocio que brinde servicios múltiples financieros, es la entidad bancaria la que paga al corresponsal un porcentaje de comisión por brindar dichos servicios. Además, se considera el precio que las personas estarían dispuestas a pagar por ciertos servicios, como se indica a continuación:

Tabla No. 3 Comisiones por servicios

Fuente: Elaboración propia

Servicio	Porcentaje	Precio
Depósitos a cuentas de ahorros y corrientes		₡ 300,00
Depósitos de pensión alimenticia		₡ 300,00
Pagos de prestamos		₡ 300,00
Pagos de Tarjetas de crédito		₡ 300,00
Pagos de CCSS		₡ 600,00
Pagos de FLORIDA		₡ 500,00
Pagos de LBEL		₡ 500,00
Otros servicios privados		₡ 500,00
Recargas telefónicas	5%	
Avances de efectivo	5%	
Envío de remesas Money Gram		₡ 1.800,00
Transferencias SINPE		₡ 1.000,00
Otros depósitos		₡ 500,00

2.2 Ingresos esperados

Considerando el precio, la estimación promedio de transacciones por cliente, y proyectando el ingreso con una reducción del 10% se generan los siguientes datos:

INGRESOS ESPERADOS MENSUAL

DETALLE DE SERVICIOS POR VENDER	ESTIMACIÓN MENSUAL MAX	CANTIDAD UTILIZADA	PRECIO	TOTAL
Depositos (cuentas CC-AH, Pensión Alimenticia) y pagos (préstamos, Tarjetas de crédito)	3.000	2.700	₡300,00	₡810.000,00
Pagos (CCSS, FLORIDA, L'EBEL, OTRO SERVICIOS), OTROS DEPÓSITOS.	390	351	₡500,00	₡175.500,00
Transferencias SINPE	400	360	₡1.000,00	₡360.000,00
Envío Remesa Money Gram	30	27	₡1.800,00	₡48.600,00
Recargas, avances de efectivo	240	216	₡100,00	₡21.600,00
TOTAL DE PRODUCTOS		3.663,00	₡7.283,33	₡1.415.700,00

Figura No. 2 Ingresos proyectados.

Fuente: Elaboración propia.

Para el servicio de Depósitos a cuenta y pagos las estimaciones de ventas han indicado que se puede alcanzar un promedio ponderado máximo de 100 transacciones diarias, para un total mensual de 390. Se aplica reducción del 10% en ventas estimadas y se considera un precio unitario de 300 colones; se estima un ingreso mensual de ₡810,000.00.

Transacciones por concepto de pagos y otros depósitos muestran estimaciones de ventas de aproximadamente 13 transacciones diarias. Esto se traduce, luego de aplicar la disminución del 10% en ventas, en un total de 351 registros mensuales, y se considera el precio unitario de ₡500.00, se estima un ingreso mensual de ₡175,500.00.

Para el rubro de Transferencias SINPE, se estima aproximadamente 13.34 transacciones diarias. Esto indica que de manera mensual se pretende alcanzar un total de 400 transacciones; se descuenta el 10% de ventas y se considera el precio de venta establecido en ₡1,000.00, el ingreso promedio mensual sería de ₡360,000.00.

En envío de remesas Money Gram, se tiene una estimación diaria de una transacción. Mensualmente serían 30 envíos, al aplicar la disminución del 10% en ventas, y considerar el precio unitario de ₡1,800.00; el ingreso mensual total sería de aproximadamente ₡48,600.00.

Finalmente, por concepto de Recargas y avances de efectivo, se han estimado ocho transacciones diarios. En términos mensuales sería: al descontar el 10% en las ventas, y considerar el precio unitario de ₡100.00, se obtendría un ingreso total de ₡21,600.00.

A lo anterior, se estima un ingreso mensual total de aproximadamente ₡ 1, 415, 700,00. Y un ingreso anual estimado en ₡16, 988, 400.00.

2.3 Inversión inicial

A continuación, se procede a detallar los costos que representan la inversión inicial:

2.3.1 Mobiliario y equipo: Se estima un costo total por ₪721,800.00, en equipos necesarios para iniciar funcionalmente la operación de la empresa.

MOBILIARIO Y EQUIPO				
DETALLE	CANTIDAD	UNID DE MEDIDA	COSTO/UNID	TOTAL
Computadora y accesorios	1	unidad	₪404.500,00	₪404.500,00
Impresora	1	unidad	₪11.000,00	₪11.000,00
Impresora de punto	1	unidad	₪45.800,00	₪45.800,00
Silla ejecutiva	1	Unidad	₪44.000,00	₪44.000,00
Abanicos	2	Unidad	₪12.500,00	₪25.000,00
Escritorio con divisiones de vidrio	1	Unidad	₪156.000,00	₪156.000,00
Gabinete para dinero	1	Unidad	₪35.500,00	₪35.500,00
TOTAL				₪721.800,00

Figura No. 3 Mobiliario y equipo. Fuente: Elaboración propia.

2.3.2 Gastos preoperativos

Se presenta un detalle de los gastos preparativos que se requieren para el inicio de labores como son: Permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud, Gasto de publicidad inicial y el depósito a cuenta (requisito de la entidad bancaria). Se estima un total de ₪1, 125,800.00.

DETALLE	CANTIDAD	UNID DE MEDIDA	COSTO/UNID	TOTAL
Capital de trabajo cuenta bancaria	1	Dinero	€1.000.000,00	€1.000.000,00
Permiso funcionamiento del Minist Salud	1	derecho	€30.000,00	€30.000,00
Gasto publicidad (Rótulo)	1	UND	€19.000,00	€19.000,00
Teléfono Móvil	1	UND	€76.800,00	€76.800,00
TOTAL				€1.125.800,00

Figura No. 4 Gastos Pre Operativos. Fuente: Elaboración propia.

2.3.3 Capital de trabajo:

En el capital de trabajo se estima un monto total de €5, 126,227.90 colones, que se compone de: seis meses de gastos de operación por un monto de €4, 710,547.90, además, seis meses de gasto por insumos por un monto de €415,680.00 colones.

De acuerdo con las tablas que se muestran a continuación, se presenta un detalle mensual de los gastos requeridos en operaciones e insumos necesarios para labores, dentro de la empresa.

GASTOS OPERATIVOS

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	TOTAL
Salarios	1	Mensual	¢375,649.82	¢375,649.82
Cargas sociales	26.50%	Porcentaje	-	¢99,547.20
Reservas de Ley	17.82%	Porcentaje	-	¢66,940.80
Poliza de riesgos	2.00%	Porcentaje	-	¢7,513.00
Electricidad basica	75	Watts	¢77.90	¢5,842.50
Electricidad adicional	70	Watts	¢140.40	¢9,828.00
Agua	150	Metros cubicos	¢22.00	¢3,770.00
Teléfono e internet plan	1	Plan mensual	¢21,000.00	¢21,000.00
Pago de patente	1	Mensualidad	¢12,000.00	¢12,000.00
Imprevistos	1	Mensualidad	¢5,000.00	¢5,000.00
Impuesto de ventas	1	Mensualidad	¢28,000.00	¢28,000.00
Contabilidad	1	Mensualidad	¢20,000.00	¢20,000.00
Alquiler de local	1	Mensualidad	¢130,000.00	¢130,000.00
TOTAL				¢785,091.32

Figura No. 5 Gastos operativos. Fuente: Elaboración propia.

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	TOTAL
Material de oficina (varios)	1	Unidad	¢10.500,00	¢10.500,00
Resma de papel	1	Unidad	¢3.200,00	¢3.200,00
Tinta a color	1	Juego	¢7.000,00	¢7.000,00
Caja de Papel p/Boucher	1	Unidad	¢13.500,00	¢13.500,00
Artículos de limpieza	1	Unidad	¢35.080,00	¢35.080,00
Otros materiales	1	Unidad		¢0,00
TOTAL				¢69.280,00

Figura No. 6 Insumos varios. Fuente: Elaboración propia.

El costo total de la inversión es de ¢6, 973,827.90 colones,

2.4 Detalle de planilla:

A continuación, se presentan los gastos administrativos (Planillas).

Tabla No. 4 Consolidación del salario anual.

Fuente: Elaboración propia.

DETALLE	TOTAL
Dependiente	₪6.595.809,80
TOTAL	₪6.595.809,80

De acuerdo con la tabla número cuatro, se consolida el salario anual, con sus respectivas carga-beneficios, y reservas correspondientes y vigentes de ley al año 2020. Únicamente se pretende mantener un empleado en planilla. Lo que se traduce como un gasto anual total de ₪6, 595,809.80.

2.5 Depreciación de activos: A continuación, se procede a detallar la depreciación:

Tabla No. 5 Depreciación de activos.

Fuente: Elaboración propia.

MOBILIARIO Y EQUIPOS	Valor adquisición	Dep. Acumulada	Valor en Libros
Computadora y accesorios	404.500,00	38.427,50	366.072,50
Impresora	11.000,00	2.090,00	8.910,00
Impresora de punto	45.800,00	8.702,00	37.098,00
Silla ejecutiva	44.000,00	4.180,00	39.820,00
Abanicos	25.000,00	4.750,00	20.250,00
Escritorio con divisiones de vidrio	156.000,00	14.820,00	141.180,00
Gabinete para dinero	35.500,00	6.745,00	28.755,00
TOTAL EQUIPO A DEPRECIAR	721.800,00	79.714,50	642.085,50

De acuerdo con la tabla número cinco, se describe la depreciación acumulada anual, al tomar el método de depreciación lineal, según tabla del Ministerio de Hacienda de Costa Rica.

2.6 Cálculo de la renta:

2. Cálculo para el impuesto sobre la renta para personas físicas con actividad lucrativa

Renta Neta 2019	Tarifa
Hasta ₡3.628.000,00	No sujeto
Sobre el exceso de ₡3.628.000,00 hasta ₡5.418.000,00	10%
Sobre el exceso de ₡5.418.000,00 hasta ₡9.038.000,00	15%
Sobre el exceso de ₡9.038.000,00 hasta ₡18.113.000,00	20%
Sobre el exceso de ₡18.113.000,00	25%

Figura No. 7 Cálculo impuesto de renta.

Fuente: Ministerio de Hacienda.

De acuerdo con la figura número siete, se calcula el impuesto de renta que se debe cancelar, por año, al Ministerio de Hacienda. La tasa que se aplica es la renta neta, considerada como base; se debe aplicar escalonada.

En el caso de la empresa, se estimó una proyección de ingresos por ventas ¢16, 988,400.00. Se deben descontar los costos estimados en ¢9, 500,810.30; esto genera una renta neta por ¢7,487, 589.70, sobre la cual se aplican, de manera escalonada, las distintas tasas establecidas por el Ministerio de Hacienda: El monto por cancelar por concepto de renta anual, sería ¢489,438.46.

	Límite	Tasa	Monto a cancelar
Hasta	¢3.628.000,00	0%	0
sobre exceso	¢5.418.000,00	10%	179.000
sobre exceso	¢7.487.589,00	15%	310.438
Total a cancelar			¢489.438,46

Figura No. 8 Calculo Impuesto de renta. Fuente: elaboración propia

Tabla No. 6 Flujo de caja proyectado a 5 años.

DETALLE DE PARTIDAS		PERIODO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS		€6,973,827.90	€16,988,400.00	€17,498,052.00	€18,022,993.56	€18,563,683.37	€19,120,593.87
Ventas de contado			16,988,400.00	17,498,052.00	18,022,993.56	18,563,683.37	19,120,593.87
FINANCIAMIENTO		€6,973,827.90					
Financiamiento externo	0%	€0.00					
Aporte de socios	100%	€6,973,827.90					
INVERSION INICIAL		€6,973,827.90					
Mobiliario y equipo		€721,800.00					
Gastos preoperativos		€1,125,800.00					
Capital de Trabajo		€5,126,227.90					
EGRESOS OPERATIVOS			9,500,810.30	9,783,443.17	10,074,555.03	10,374,400.25	10,683,240.82
Gastos operativos			9,421,095.80	9,703,728.67	9,994,840.53	10,294,685.75	10,603,526.32
Depreciacion			79,714.50	79,714.50	79,714.50	79,714.50	79,714.50
FLUJO DE EFECTIVO A/Impuestos		€0.00	7,487,589.7	7,714,608.8	7,948,438.5	8,189,283.1	8,437,353.0
Menos Impuestos			489,438.5	523,491.3	558,565.8	594,692.5	631,903.0
FLUJO NETO DE EFECTIVO		€0.00	6,998,151.25	7,191,117.50	7,389,872.75	7,594,590.65	7,805,450.09

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los datos mostrados en los apartados anteriores se puede establecer ese flujo de caja proyectado a cinco años.

2.7 Análisis de escenarios

OPTIMISTA

Análisis del Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Retorno (TIR).

Manteniendo un ingreso estimado del 90% de la capacidad total de transacciones del negocio, se obtienen los siguientes datos:

Tabla No. 7 Evaluación flujo de caja

EVALUACION FLUJO DE CAJA	
INVERSION INICIAL	(6,973,827.90)
Flujo neto de efectivo Año 1	6,998,151.25
Flujo neto de efectivo Año 2	7,191,117.50
Flujo neto de efectivo Año 3	7,389,872.75
Flujo neto de efectivo Año 4	7,594,590.65
Flujo neto de efectivo Año 5	7,805,450.09
Flujo neto de efectivo Año 6	-
Valor Actual neto: VAN	¢10,789,396.24
Tasa Interna de Rendimiento: TIR	99%
Indice de Deseabilidad: ID	¢2.55
Periodo de recuperacion: PR	12
TASA DE CORTE	30%

Fuente: Elaboración propia.

En el Flujo Neto de Efectivo de la tabla # x se obtiene como resultado un VAN de ¢10, 789,396.24, al aplicar una tasa de descuento de 30%, en un periodo de cinco años. El resultado obtenido es mayor a cero, por lo tanto, se determina que el proyecto presentado es rentable y el periodo de recuperación se estima en doce meses, a un 90% de las ventas estimadas.

El índice de deseabilidad de este proyecto, es mayor que uno y se fortalece su aceptación. Esto da como resultado en este escenario, una recuperación de ₡2.55 colones, por cada colón invertido y un periodo de recuperación de inversión doce meses.

Del Flujo Neto de Efectivo de la tabla #x, se obtiene como resultado un TIR de un 99%, en un periodo de cinco años; en relación con la tasa de descuento es superior. Se determina que el proyecto en análisis es rentable y, por ende, completamente aceptable.

Con relación a las descripciones anteriores detalladas, se determina que el proyecto, aunque es rentable su periodo de recuperación, es mayor a un año y su inversión es baja; esto genera un nivel de desconfianza en la inversión.

ESCENARIO PROBABLE

Análisis del valor actual neto (VAN) y tasa interna de retorno (TIR)

En este escenario, se indica una disminución del 20% de los ingresos, se mantienen los costos e inversión y se obtienen los siguientes datos:

Tabla No. 8 Evaluación flujo de caja.

Fuente: Elaboración propia.

EVALUACION FLUJO DE CAJA		
INVERSION INICIAL		(6,973,827.90)
Flujo neto de efectivo Año 1		5,393,691.25
Flujo neto de efectivo Año 2		5,538,523.70
Flujo neto de efectivo Año 3		5,687,701.13
Flujo neto de efectivo Año 4		5,841,353.89
Flujo neto de efectivo Año 5		5,999,616.22
Flujo neto de efectivo Año 6		-
Valor Actual neto: VAN		¢6,702,338.72
Tasa Interna de Rendimiento: TIR		75%
Indice de Deseabilidad: ID		¢1.96
Periodo de recuperacion: PR		15
TASA DE CORTE		30%

En el flujo neto de efectivo de la tabla # x se obtiene como resultado un VAN de ¢6, 702,338.72, al aplicar una tasa de descuento de 30% en un periodo de cinco años. El resultado obtenido es mayor a cero, por lo tanto, se determina que el proyecto presentado es rentable y el periodo de recuperación se estima en quince meses, a un 80% de las ventas estimadas.

El Índice de deseabilidad de este proyecto es mayor que uno, por lo que también se fortalece su aceptación. Esto da como resultado, en este escenario, una recuperación de ¢1.96 colones, por cada colón invertido y un periodo de recuperación de inversión de quince meses.

Del flujo neto de efectivo, se obtiene como resultado un TIR de un 75%, en un periodo de cinco años; en relación con la tasa de descuento, es superior.

Se determina que el proyecto en análisis es rentable y, por ende, completamente aceptable.

En este contexto, se considera reducción del valor de la cifra estimada de ingresos y, aunque es rentable, su periodo de recuperación es mayor a quince meses, para una inversión tan baja.

A continuación, se muestra el flujo de caja proyectado a cinco años, del que se derivan los datos en este escenario.

DETALLE DE PARTIDAS		PERIODO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS		€6,973,827.90	€15,100,800.00	€15,553,824.00	€16,020,438.72	€16,501,051.88	€16,996,083.44
Ventas de contado			15,100,800.00	15,553,824.00	16,020,438.72	16,501,051.88	16,996,083.44
FINANCIAMIENTO		€6,973,827.90					
Financiamiento externo	0%	€0.00					
Aporte de socios	100%	€6,973,827.90					
INVERSION INICIAL		€6,973,827.90					
Mobiliario y equipo		€721,800.00					
Gastos preoperativos		€1,125,800.00					
Capital de Trabajo		€5,126,227.90					
EGRESOS OPERATIVOS			9,500,810.30	9,783,443.17	10,074,555.03	10,374,400.25	10,683,240.82
Gastos operativos			9,421,095.80	9,703,728.67	9,994,840.53	10,294,685.75	10,603,526.32
Depreciacion			79,714.50	79,714.50	79,714.50	79,714.50	79,714.50
FLUJO DE EFECTIVO A/Impuestos		€0.00	5,599,989.7	5,770,380.8	5,945,883.7	6,126,651.6	6,312,842.6
Menos Impuestos			206,298.5	231,857.1	258,182.6	285,297.7	313,226.4
FLUJO NETO DE EFECTIVO		€0.00	5,393,691.25	5,538,523.70	5,687,701.13	5,841,353.89	5,999,616.22

ESCENARIO PESIMISTA

Análisis del valor actual neto (VAN) y tasa interna de retorno (TIR)

En este escenario se indica una disminución del 35% de los ingresos; se mantienen los costos e inversión y se obtienen los siguientes datos:

EVALUACION FLUJO DE CAJA	
INVERSION INICIAL	(6,973,827.90)
Flujo neto de efectivo Año 1	2,987,001.25
Flujo neto de efectivo Año 2	3,059,633.00
Flujo neto de efectivo Año 3	3,134,443.71
Flujo neto de efectivo Año 4	3,211,498.74
Flujo neto de efectivo Año 5	3,290,865.43
Flujo neto de efectivo Año 6	-
Valor Actual neto: VAN	Ø571,752.45
Tasa Interna de Rendimiento: TIR	34%
Indice de Deseabilidad: ID	Ø1.08
Periodo de recuperacion: PR	27
TASA DE CORTE	30%

Para este escenario se alcanza un VAN de Ø571, 752.45 en un flujo proyectado a cinco años, y una tasa interna de retorno del 34%. Esta última está muy por encima de la tasa de corte, en tan solo 4%, lo que permite evaluar la evidencia de rentabilidad muy pobre, para invertir ese capital a cinco años.

El Índice de deseabilidad de este proyecto es mayor que uno, por lo que también se fortalece su aceptación. Esto da como resultado, en este escenario, una recuperación de ₡1.08 colones, por cada colón invertido y un periodo de recuperación de inversión 27 meses.

A continuación, se muestra el flujo de caja proyectado a 5 años, del que se derivan los datos en este escenario.

Flujo de caja al año 5

DETALLE DE PARTIDAS		PERIODO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS		€6,973,827.90	€12,269,400.00	€12,637,482.00	€13,016,606.46	€13,407,104.65	€13,809,317.79
	Ventas de contado		12,269,400.00	12,637,482.00	13,016,606.46	13,407,104.65	13,809,317.79
FINANCIAMIENTO		€6,973,827.90					
	Financiamiento externo	0%	€0.00				
	Aporte de socios	100%	€6,973,827.90				
INVERSION INICIAL		€6,973,827.90					
	Mobiliario y equipo		€721,800.00				
	Gastos preoperativos		€1,125,800.00				
	Capital de Trabajo		€5,126,227.90				
EGRESOS OPERATIVOS			9,500,810.30	9,783,443.17	10,074,555.03	10,374,400.25	10,683,240.82
	Gastos operativos		9,421,095.80	9,703,728.67	9,994,840.53	10,294,685.75	10,603,526.32
	Depreciacion		79,714.50	79,714.50	79,714.50	79,714.50	79,714.50
FLUJO DE EFECTIVO A/Impuestos		€0.00	2,768,589.7	2,854,038.8	2,942,051.4	3,032,704.4	3,126,077.0
	Menos Impuestos		(218,411.5)	(205,594.2)	(192,392.3)	(178,794.3)	(164,788.5)
FLUJO NETO DE EFECTIVO		€0.00	2,987,001.25	3,059,633.00	3,134,443.71	3,211,498.74	3,290,865.43

Consolidación de datos

CRITERIO DE VALORACIÓN		ESCENARIO OPTIMISTA	ESCENARIO PROBABLE	ESCENARIO PESIMISTA
Valor Actual neto:	VAN	€10,789,396.24	€6,702,338.72	€571,752.45
Tasa Interna de Rendimiento:	TIR	99%	75%	34%
Indice de Deseabilidad:	ID	€2.55	€1.96	€1.08
Periodo de recuperacion:	PR	12	15	27
TASA DE CORTE		30%	30%	30%

Verificando:

$VAN (O) > VAN (PR) > VAN (PE)$.

$TIR (O) > TIR (PR) > TIR (PE)$

El proyecto conforme los escenarios consolidados que se han analizado, se determina que debe evaluar mayor cantidad de servicios que le garanticen subsistencia.

La inversión se recupera en un periodo mayor a un año, inclusive en un pronóstico de ventas del 90%; ante eventuales cambios, la posibilidad de bancarrota está a la vuelta de la esquina.

Además, se demuestra que el proyecto, pierde capacidad financiera y rentabilidad, en el que, aunque no hay pérdidas, no genera rentabilidad para posible inversión.

3. Estudio técnico

3.1 Localización del proyecto

El determinar la localización de un proyecto es una decisión estratégica y determinante en la adecuada gestión de procesamiento, así como el establecimiento de una adecuada relación con los clientes y proveedores. Por tal motivo, esta labor exige un especial énfasis, dado el impacto que consigo trae desde la perspectiva de fidelización y manejo del cliente, así como de la administración financiera eficiente. Este elemento genera variabilidad en factores, tales como: la ubicación del mercado meta, costos de transporte, ubicación de proveedores de insumos, entre otros.

Macro localización

La empresa que brinde servicios financieros múltiples estará localizada en el cantón de Golfito y el distrito de Guaycará, específicamente en la calle del comercio. Se toma en cuenta la existencia de condiciones que forman parte de la facilitación del acceso, como: transporte, ubicación estratégica, los servicios básicos y la mano de obra.

- Provincia: Puntarenas.
- Cantón: Golfito.
- Distrito: Guaycará.
- Ciudad: Río Claro.



Figura No. 9 Mapa del cantón de Golfito. Fuente: CNE.

3.2 Micro localización

La micro localización se entiende como la definición del sitio de instalación del proyecto, que debe cumplir con los requerimientos necesarios para la operación del proyecto, como: el acceso a los servicios básicos, las condiciones ambientales y de salubridad, la disponibilidad del área para la utilización actual y futura.

La localización óptima del proyecto se determinó por medio del estudio de mercado, donde se ubicaron seis distintos locales en la calle del comercio de la Ciudad de Río Claro, que ronda el precio de alquiler entre los 130,000 colones a los 200,000 colones mensual; esto hace que los análisis de la micro localización sean enfocados directamente en el área seleccionada. Seleccionando el local de precio de alquiler de 130.000,00 mil colones mensuales y la localización del local, es en la llamada Calle del Comercio. Por otro lado, se pueden resaltar ciertas condiciones que convierten la localización del proyecto como la más óptima para su factibilidad, como lo es la accesibilidad, disponibilidad y condiciones que se presentan en el lugar establecido.

Parte de la accesibilidad del proyecto se ve relacionada con la obtención de insumos, la facilidad de transporte de los clientes al punto de venta y la disponibilidad de los servicios de electricidad, agua, internet, teléfono y patente.

Una de las características de la Ciudad de Río Claro es, que la principal calle del comercio queda en frente de la carretera interamericana. En la siguiente imagen se puede visualizar, los círculos celestes indican la ubicación de los posibles locales comerciales.



Figura No. 10 Mapa del Distrito de Guaycará. Fuente Google Eart.



Figura No. 11 Mapa de la micro localización. Fuente: Google Maps.

Las características necesarias del local comercial, para alquilar, es que tenga como mínimo una distribución de 7X5 metros cuadrados, por el tipo de servicio que se brinda no es necesaria un área mayor. Es necesario que cuente con acceso a servicio y rampa para cumplir la ley 7600 y que cuente con buena iluminación, acceso a servicios públicos y privados, buen estado de infraestructura y una buena ubicación.

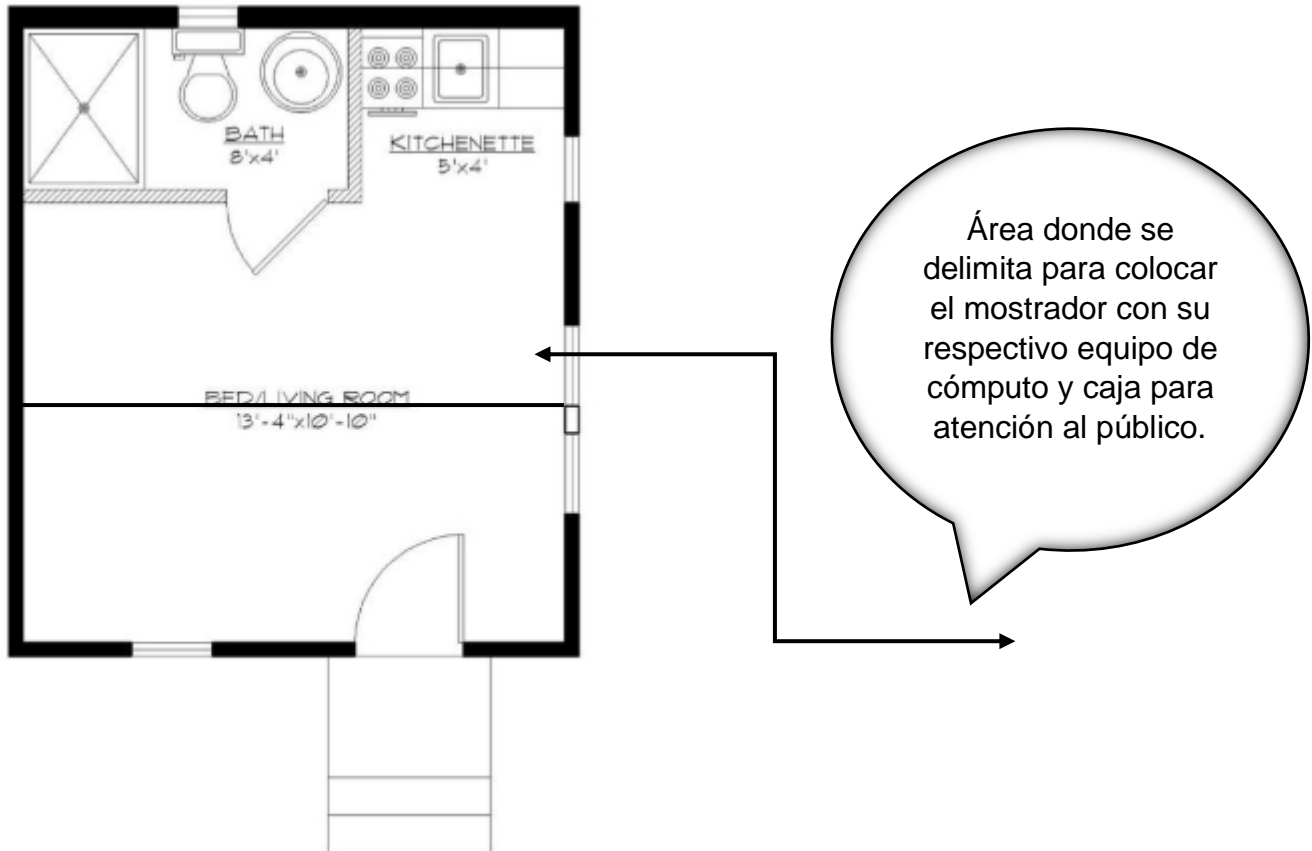


Figura No. 12 Diseño plano del local. Fuente Planosdecasasmodernas.com

La micro localización propuesta, si bien responde a aspectos de conveniencia y aprovechamiento de los recursos disponibles, brinda una serie de factores que favorecen el desarrollo de la actividad y constituye en algunos casos, ventajas y oportunidades para el negocio. Algunas son:

- Vías de comunicación (carreteras) en buen estado y de fácil acceso.
- Facilidad de acceso para servicios públicos (agua, electricidad, internet, teléfono, patentes y permisos de funcionamiento).
- Seguridad de los equipos requeridos por el proyecto.
- Cercanía con rutas nacionales.

- Cercanía al mercado objetivo.
- Cercanía a fuentes de abastecimiento. (Bancos).

3.3 Tamaño del proyecto

El tamaño del proyecto se manifiesta por la capacidad de producción de bienes y servicio, al tomar en cuenta la incidencia sobre el nivel de las inversiones y costos que se calculen en un periodo definido y con las instalaciones dadas.

Los factores determinantes del proyecto que influyen en gran cantidad son la disponibilidad de recursos, tanto financieros, humanos y la disponibilidad de la tecnología con la que se cuente. Para capital de trabajo en la cuenta bancaria se determina un millón de colones, para atender aproximadamente a 130 personas por día, que irían a realizar diferentes transacciones.

3.4 Disponibilidad de recursos financieros

Para la puesta en marcha del proyecto, las principales fuentes de financiamiento son:

- Fuentes internas: Son todos los recursos aportados por el dueño de la empresa. Lo que se determinó con las recomendaciones de los promotores de las entidades bancarias es que se debe de contar con un saldo mínimo en la cuenta bancaria de un millón de colones; en días de pagos se tendrá que recargar la cuenta varias veces, conforme se va recolectando el saldo.

- Fuentes externas: Son los recursos obtenidos de fuentes ajenas, es decir por medio de créditos otorgados por diferentes instituciones financieras, que cumplen con los requisitos para que ellos presten dinero.

En el tema del financiamiento bancario, en el caso de algunos bancos, al ser corresponsal bancario, si cumplen ciertos requisitos se puede otorgar una tarjeta de crédito. Esta se utiliza para hacer avances en efectivo, para utilizar como saldo de capital de trabajo, realizar transacciones y tener mayor capacidad.

El modo de uso de dicho producto, para que no genere intereses se emplea el siguiente procedimiento: cuando se realiza el avance de dinero en la mañana, el dinero que se recolecta durante el día de los servicios que se brinden. Al finalizar la tarde, cuando se va a la sucursal bancaria a realizar los depósitos de dinero recolectado, se hace el pago de dicho avance, por las plataformas digitales.

3.5 Disponibilidad de tecnología

La tecnología es un punto esencial, ya que actualmente se realizan constantes cambios favorables para el proyecto en estudio.

Se realizó un estudio para la adquisición de maquinaria, al comparar tres opciones que se ofrecen en el mercado, ya que el distribuidor deberá ofrecer servicio técnico, que exista disponibilidad de repuestos y garantía de buen funcionamiento del equipo.

Por otro lado, para la buena administración de la empresa, se precisa un equipo con programas de computación que permita llevar de manera ordenada, la contabilidad, una base de datos de clientes y un punto de venta.

Equipo necesario para la empresa

1. CPU: Unidad central de proceso, que es la parte de una computadora en la que se encuentran los elementos que sirven para procesar datos.



2. Monitor: El monitor de computadora o pantalla es el principal dispositivo de salida (interfaz), que muestra datos o información al usuario.



3. Impresora tipo POS térmica: La impresora de recibos de punto de venta que lidera la industria en funciones fáciles de usar, rápidas velocidades de impresión y una fiabilidad superior.



4. Teclado: un teclado es un dispositivo o periférico de entrada, en parte inspirado en el teclado de las máquinas de escribir. Se utiliza un sistema de botones o teclas, para que actúen como palancas mecánicas o interruptores electrónicos, que envían toda la información a la computadora.



5. Mouse: Es un dispositivo apuntador utilizado para facilitar el manejo de un entorno gráfico en una computadora.



6. Gabinete de dinero: Gaveta para dinero de apertura electrónica, con 5 divisiones para billetes y monedas, así como también un compartimiento secreto para guardar los billetes de alta denominación.



7. Abanico: Máquina de fluido o, más exactamente, una turbo máquina que transmite energía para generar la presión necesaria con la que se mantiene un flujo continuo de aire.

8. Teléfono móvil: Celular es un medio de comunicación inalámbrico a través de ondas electromagnéticas.
9. Escritorio con divisiones: Tipo de mueble usado en el entorno del trabajo.
10. Silla de oficina: Es un mueble que suele tener un respaldo, generalmente cuenta con tres o cuatro apoyos y su finalidad es la de servir de asiento a una persona.

3.6 Estimación de costos

Esta etapa resume los costos de inversión que debe realizar el propietario de la empresa como parte de aproximamiento de equipo y tecnología la cual se requiere para el proceso de brindar servicios bancarios.

Para la elaboración de este balance se considera todo el equipo asociado para poder brindar los servicios, no obstante, por el volumen y cantidad clientes atendidos, en una primera etapa se recomienda prescindir de alguno de ellos; esto será considerado en los escenarios del estudio financiero de este proyecto.

La siguiente tabla muestra el detalle de la inversión en equipos tecnológicos.

Tabla No. 9 Inversión en equipo y mobiliario. Fuente: Elaboración propia.

DETALLE	CANTIDAD	UNID DE MEDIDA	COSTO/UNID	TOTAL
Computadora y accesorios	1	unidad	∅404.500,00	∅404.500,00
Impresora	1	unidad	∅11.000,00	∅11.000,00
Impresora de punto	1	unidad	∅45.800,00	∅45.800,00
Silla ejecutiva	1	Unidad	∅44.000,00	∅44.000,00
Abanicos	2	Unidad	∅12.500,00	∅25.000,00
Escritorio con divisiones de vidrio	1	Unidad	∅156.000,00	∅156.000,00
Gabinete para dinero	1	Unidad	∅35.500,00	∅35.500,00

Para la estimación de los costos del equipo, se tomó como referencia el valor de mercado y precio establecido por proveedores de estos a nivel nacional.

3.7 Balance de insumos

En el balance de insumos se incorporan todos aquellos relacionados con el proceso productivo, como aquellos complementarios o indirectos que son requeridos. Dentro de este balance se incorporan los costos correspondientes al brindar un servicio y otros.

Tabla No. 10 Balance de insumos mensuales. Fuente: Elaboración propia.

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	TOTAL
Material de oficina (varios)	1	Unidad	₡10.500,00	₡10.500,00
Resma de papel	1	Unidad	₡3.200,00	₡3.200,00
Tinta a color	1	Juego	₡7.000,00	₡7.000,00
Caja de Papel p/Boucher 50 unidades.	1	Unidad	₡13.500,00	₡13.500,00
Artículos de limpieza	1	Unidad	₡35.080,00	₡35.080,00
Otros materiales	1	Unidad		₡0,00
TOTAL				₡69.280,00

3.8 Balance de otros costos

3.8.1 Consumo de energía eléctrica

Respecto a otros costos que se requieren en el proceso productivo, tales como, servicio eléctrico, agua, internet y teléfono, se tiene que: Consumo energía eléctrica. Para este caso se realiza la estimación del consumo mediante los datos del Instituto Costarricense de Electricidad.

Para la cuantificación económica, a dicho consumo proyectado se aplica la Tarifa T-CO Comercio y Servicios. Aplicación: Para el suministro de energía y potencia a servicios eléctricos servidos a media o baja tensión clasificados en el sector comercio o sector servicios, según la clasificación de actividades económicas (código CIIU) utilizada por el Banco Central de Costa Rica (BCCR).

De acuerdo con la información que brinda el Instituto Costarricense de Electricidad, el costo por el consumo de 75 watts de energía básica es de ¢77,90, para un total de ¢5, 842,50, más 70 watts de consumo adicional con una tarifa de ¢140,40 y un monto de ¢9.828,00 colones; esto da aproximadamente una suma de 15.670,50 colones mensuales, por cancelar, de recibo de luz.

3.8.2 Consumo de agua internet y teléfono

A dicha estimación, se le aplica el tarifario que posee la Autoridad Reguladora de los servicios públicos en Costa Rica; esto es un monto de 22 colones por metro cúbico. Al consumir 150 metros cúbicos es un monto total mensual de facturación, aproximado, de ¢ 3.770 colones.

En lo correspondiente al Servicio de Internet y telefonía, se toma como referencia la tarifa del Instituto Costarricense de Electricidad, para un servicio de telefonía IP e internet de 10 Mb (máxima capacidad disponible del servicio para el lugar del proyecto); este corresponde a ¢ 21.000 mil colones.

3.9 Balance de inversión inicial

En la siguiente tabla se muestra el balance de la inversión inicial del proyecto, al considerar una primera etapa de este, donde se realiza la adquisición de todo el equipo utilizado en un micro beneficio.

Tabla No. 11 Insumos inversión inicial. Fuente: Elaboración propia.

Cantidad	Limpieza	Precio Unitario	Total
2	Galones de cloro.	¢ 1.000,00	¢ 2.000,00

2 Galones de desinfectante	Ø	1.000,00	Ø	2.000,00
1 Galón de jabón lava manos.	Ø	2.300,00	Ø	2.300,00
2 Galones de Alcohol en gel.	Ø	4.800,00	Ø	9.600,00
Paquetes de papel higiénico de 6				
2 unid.	Ø	1.350,00	Ø	2.700,00
3 Rollos de toallas para manos.	Ø	1.300,00	Ø	3.900,00
3 Sanidores.	Ø	350,00	Ø	1.050,00
1 Escoba	Ø	1.950,00	Ø	1.950,00
1 pala para recoger basura.	Ø	1.480,00	Ø	1.480,00
3 Paños para limpiar superficie.	Ø	1.100,00	Ø	3.300,00
1 Palo para piso.	Ø	1.300,00	Ø	1.300,00
1 Paño para piso.	Ø	3.500,00	Ø	3.500,00
	Total		Ø	35.080,00

Cantidad	materiales de oficina	Precio unitario		Total
1	Grapadora.	Ø 2.800,00	Ø	2.800,00
1	Caja pequeña de grapas.	Ø 500,00	Ø	500,00
	Tinta para impresora Epson.			
1	Papel bond.	Ø 7.000,00	Ø	7.000,00
3	Lapiceros.	Ø 300,00	Ø	900,00
	Caja de papel para bouchera de 50			
1	unidades.	Ø 13.500,00	Ø	13.500,00
1	Resma de papel bond.	Ø 3.200,00	Ø	3.200,00
1	Calculadora.	Ø 5.800,00	Ø	5.800,00
1	Dedos felices	Ø 500,00	Ø	500,00
	Total		Ø	34.200,00
	Totales		Ø	69.280,00

Tabla No. 12 Inversión mobiliario y equipo. Fuente: Elaboración propia.

Computadora y accesorios.	1	unidad	¢404.500,00	¢404.500,00
Impresora.	1	unidad	¢11.000,00	¢11.000,00
Impresora de punto.	1	unidad	¢45.800,00	¢45.800,00
Silla ejecutiva.	1	Unidad	¢44.000,00	¢44.000,00
Abanicos.	2	Unidad	¢12.500,00	¢25.000,00
Escritorio con divisiones de vidrio.	1	Unidad	¢156.000,00	¢156.000,00
Gabinete para dinero.	1	Unidad	¢35.500,00	¢35.500,00
TOTAL				¢721.800,00

3.10 Capital de trabajo

Para efectos teóricos el capital de trabajo, corresponde al recurso financiero requerido por el proyecto, para garantizar las operaciones en un corto plazo. En el presente estudio se considera una necesidad inmediata de efectivo, para seis meses. Este punto se amplió con mayor detalle en el estudio financiero.

Se recomienda que el propietario de la empresa cuente con 1.000.000 millón de colones solo para movilizar saldo diario para poder brindar mayor capacidad de servicios, según la demanda esperada y potencial; en días de pago, dichos fondos se tendrán que depositar en el banco más cercano dos veces al día.

Cuando se realiza convenio con la plataforma Tucán del Banco de Costa Rica, a los tres meses de operar como corresponsal financiero, dicha entidad le tramita una tarjeta de crédito con un límite de 3.000.000 millones para poder utilizar como capital de trabajo. Esto le da mayores beneficios al comercio, ya que se podrán brindar con más tranquilidad los servicios de depósitos y demás.

Por ejemplo, en un día normal puede movilizar ese saldo, en un día de pago puede que necesite ir a la oficina del banco más cercano a realizar el depósito para recargar la cuenta y seguir haciendo trámites.

4. Estudio organizacional

El estudio organizacional contempló la inversión económica por concepto de recurso humano, capacitación y equipo tecnológico necesario para la adecuada gestión organizacional. Por otra parte, dentro de este estudio se considera la definición de procesos administrativos, así como la elaboración de los manuales de puestos que estarán asociados con los perfiles administrativos que tendrán participación dentro del proyecto.

4.1 Estructura organizacional

La estructura organizacional del micro beneficio de la empresa se establece a partir de las fases que conlleva el proceso, al brindar un servicio de esta propuesta de negocio. A continuación, se menciona cada una de ellas:

- ✓ Realizar la apertura de la oficina media hora antes de la atención al público, para realizar la respectiva organización.
- ✓ Realizar la apertura y cierre de caja contable.
- ✓ Acondicionamiento del local (Limpieza).
- ✓ Atención al público.
- ✓ Servicio al cliente.
- ✓ Contestar llamadas y mensajes de la línea telefónica.
- ✓ Realizar estrategias de mercado por marketing digital.

- ✓ Verificar diario los estados de cuenta por ingresos de comisiones.

Con base en lo anterior, se considera que la empresa sea individual. Esto quiere decir unipersonal, es aquella en la que el propietario es un solo individuo, quien se beneficia de las ganancias de la actividad productiva de su empresa; pero también asume las pérdidas ocasionadas, aún a costa de su patrimonio.

Dicho esto, se considera lo ideal para el adecuado desarrollo del proyecto, por aspectos de conveniencia y economía. La siguiente grafica muestra la estructura organizacional que se pretende desarrollar:

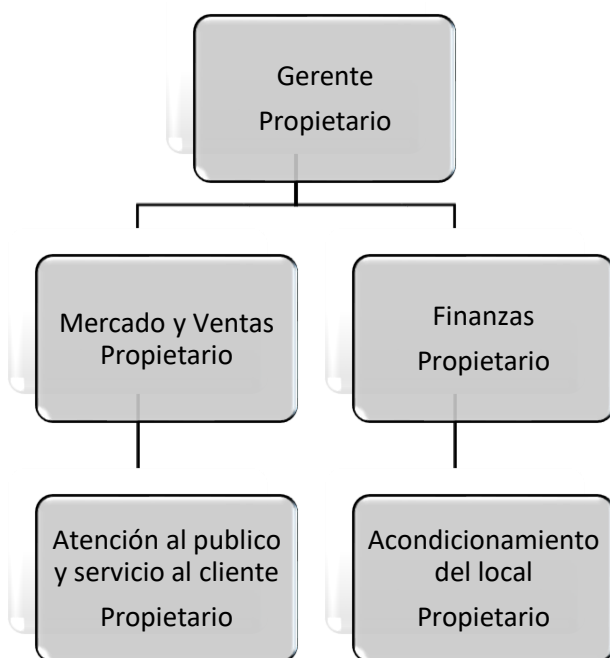


Figura No. 13 Estructura organizacional micro beneficio. Fuente: Elaboración propia.

Desde el punto de vista administrativo de cada función, se identifican dos enfoques para la operación del negocio, que se detallan a continuación:

4.2 Gestión estratégica del negocio

Tabla No. 13 Labores asociadas a la gestión estratégica. Fuente: Elaboración propia.

Enfoque	Descripción de labores asociadas
Gestión estrategia del negocio	Creación y desarrollo de estrategias de mercadeo. Análisis y toma de decisiones sobre uso e inversión de recursos. Análisis de mejoras a los procesos operativos, que den ventajas y mejore la administración o ventas. Búsqueda y aprobación de nuevos mercados y canales digitales. Aprobación para compra de equipo moderno. Supervisión y control de las tareas realizadas en la oficina.

4.3 Gestión de apoyo administrativo

Tabla No. 14 Labores asociadas a la gestión administrativa. Fuente: Elaboración propia.

Enfoque	Descripción de labores asociadas
Gestión de tareas administrativas	<p>Aplicación y cumplimiento de las estrategias de mercado que se establezcan.</p> <p>Control y seguimiento de cuentas por pagar, así como controles de los depósitos en cuentas bancarias de la empresa y supervisión del pago de los ingresos por comisiones.</p> <p>Atención al público, procesamiento de datos, tramitar y cobrar el servicio que se le brinde al cliente.</p> <p>Realización de inventarios de materias primas y equipos de manera periódica.</p> <p>Reportes de las ventas generadas diarias.</p> <p>Seguimientos de contratos suscritos con proveedores.</p> <p>Actuación y verificación de la parte de limpieza y acomodo del local.</p>

Si bien existe una estructura idónea para el proyecto, por aspectos económicos, operativos de conveniencia y como puesta en marcha del proyecto, se considera en una primera etapa la aplicación de diseño organizacional básico, que tendrá un único dueño; él mismo es el administrador, como la máxima autoridad a cargo de las gestiones del micro beneficio.

4.4. Proceso administrativo

En lo correspondiente a la gestión administrativa se identifica un procedimiento básico, que corresponde a brindar un servicio. El objetivo es

describir los procedimientos principales de la labor operativa que debe realizar el encargado.

A continuación, se muestra el diagrama:

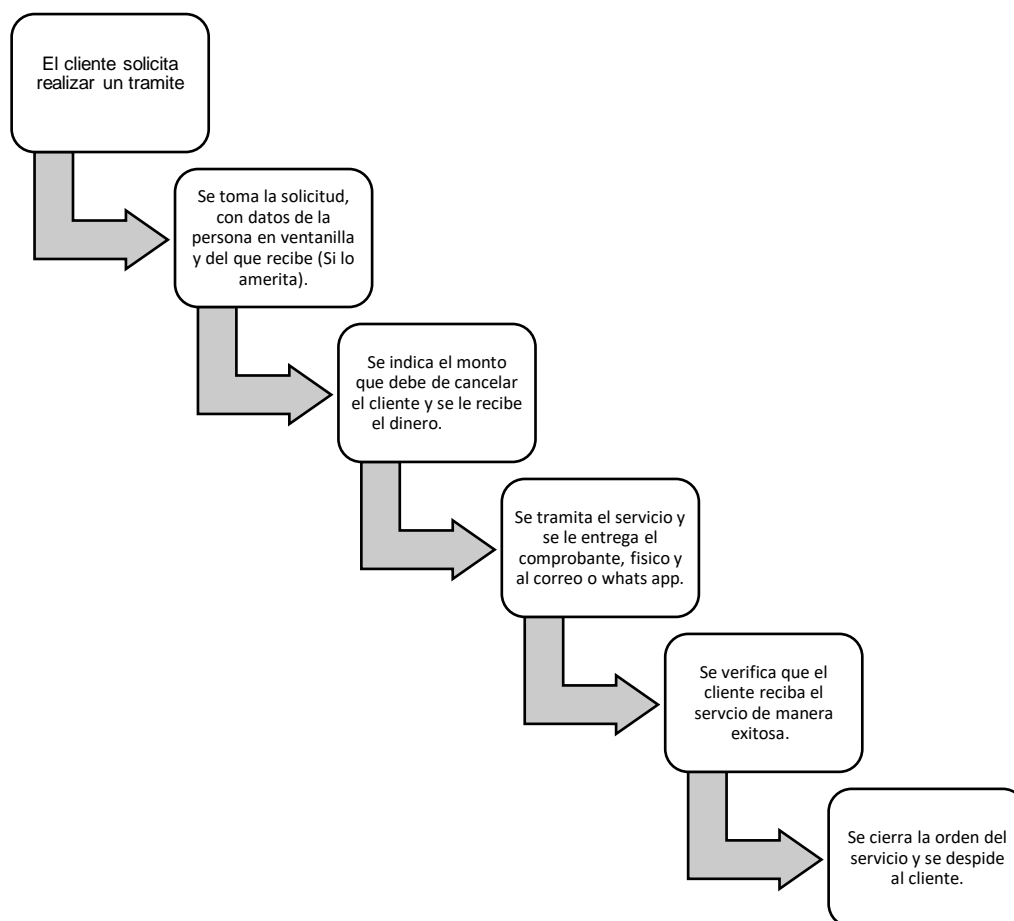


Figura No. 14 Diagrama flujo venta de servicios. Fuente: Elaboración propia.

4.5 Requerimientos administrativos

En este punto se detallan los principales requerimientos que posee el proyecto desde la perspectiva administrativa, en cuanto al requerimiento de

personal, equipo tecnológico, mobiliario e insumos para la conformación de una adecuada estructura administrativa.

4.6 Requerimiento de personal

En lo que respecta la estructura administrativa que regirá como primera etapa del proyecto, existe una sola persona, que se detalla a continuación, se tomó en cuenta como base para la escala salarial de salarios mínimos emitida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social del año 2020.

El salario mensual del propietario es de 375.649,82 colones, quien tendrá una jornada laboral de ocho horas diarias, según lo que estipula la ley. La empresa tendrá un horario laboral de 9:00 am, cerrado por almuerzo de 12 md a 1:00 pm hasta las 4:00 pm; esto porque las personas buscar este tipo de servicios a mitad de la mañana.

El requerimiento de personal considera un puesto administrativo, quien en primera fase será la máxima autoridad y estará dedicado a tiempo completo al negocio y su principal labor y responsabilidad es atender las gestiones estratégicas del negocio, operaciones, administrativas, mercado y venta de los servicios.

Según establece la normativa costarricense, vigente en materia de seguridad social y derechos laborales de los trabajadores, todo patrono debe cumplir y realizar el pago de las cargas sociales. Se contempla el pago por concepto del seguro social, ley de protección al trabajador y otras instituciones.

En la siguiente tabla se muestra la composición del aporte que se debe realizar el trabajador independiente a la CCSS:

Caja Costarricense de Seguro Social			
Concepto	Patrono	Trabajador	Porcentaje
SEM	9.25%	5.50%	14.75%
IVM	5.25%	4.00%	9.25%
TOTAL CCSS	14.50%	9.50%	24.00%
Recaudación Otras Instituciones			
Cuota Patronal Banco Popular			0.25%
Asignaciones Familiares			5.00%
IMAS			0.50%
INA			1.50%
TOTAL OTRAS INSTITUCIONES			7.25%
Ley de Protección al Trabajador (LPT)			
Aporte Patrono Banco Popular			0.25%
Fondo de Capitalización Laboral			3.00%
Fondo de Pensiones Complementarias			0.50%
Aporte Trabajador Banco Popular			1.00%
INS			1.00%
TOTAL LPT			5.75%
TOTAL			37.00%

Figura No. 15 Distribución de porcentajes de la CCSS. Fuente: Caja Costarricense del seguro social.

Otro rubro por tomar en cuenta es la póliza obligatoria de riesgos del trabajo, que se detalla a continuación.

Son pólizas permanentes o de período corto, adquiridas por personas físicas en su condición de trabajador independiente. El aseguramiento es

voluntario, según lo definido en el artículo 194 del Código de Trabajo. Por ello, el único asegurado es el tomador del seguro, quien deberá estar inscrito en el Sistema de Identificación de Contribuyentes del Ministerio de Hacienda.

Esta modalidad de aseguramiento posee un recargo del 40% en la tarifa, por concepto de siniestralidad y cobertura de 24 horas siempre y cuando se encuentre en el ejercicio de su trabajo.

Como parte de las obligaciones que deberá cumplir el proyecto, se encuentra la estimación de provisiones por concepto de extremos laborales. Desde la perspectiva financiera, estas no constituyen, en todos sus conceptos, una erogación de efectivo, pero sí una reserva de recursos que debe realizarse durante cada año.

Este rubro corresponde al pago de un aguinaldo, de acuerdo con el monto de un salario mensual que se debe pagar en el mes de diciembre.

5. Estudio legal

5.1 Normativa relacionada

Para el desarrollo y puesta en marcha del presente proyecto, se requiere conocer y cumplir la normativa gubernamental y municipal, de las siguientes leyes y reglamentos:

1. Código de Normas y Procedimientos Tributarios (Ley 4755).
2. Ley del Impuesto sobre la Renta (Ley 7092).
3. Ley de Fortalecimiento a la Finanzas Públicas (Ley 9635).
4. Código de Comercio de Costa Rica (Ley 3284).
5. Código de Trabajo (Ley 2).
6. Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social (Ley 17).
7. Ley General de Salud (Ley 5395).
8. Ley Reguladora del Contrato de Seguros (Ley 8956).
9. Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas y sus reformas (Ley 8262).
10. Reglamento a la Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, Ley N°8262 (Decreto 39295).

5.2 Detalle de permisos y costos de estos requeridos para ejecutar el proyecto

Para el presente estudio, la persona propietaria llevará a cabo sus operaciones comerciales, bajo la inscripción, ante el Ministerio de Hacienda, como persona física con actividad lucrativa. Considerando esta premisa se deberá realizar una serie de trámites para autorizar su operación, entre los que se muestran a continuación.

5.2.1 Ministerio de Hacienda

Registro como contribuyente: Este trámite se efectúa en la oficina regional del Ministerio de Hacienda de Costa Rica de la provincia de Cartago, al llenar el formulario D-140, Inscripción en el Registro Único Tributario (Imagen 1) o de manera virtual, mediante el módulo de Administración Tributaria Virtual.

El registro se realiza de forma inmediata, no posee costo económico y, para el caso de estudio, debe efectuarse un registro en el régimen tradicional como declarante de los impuestos de renta e impuesto del valor agregado (IVA). Para tal efecto la familia Monge Salmerón desarrollará sus operaciones comerciales, bajo la inscripción ante el Ministerio de Hacienda como “persona física con actividad lucrativa”.



 					
Declaración de Inscripción en el Registro Único Tributario - Modelo 140 Versión 3 2020					
<i>Todos los campos con asterisco * son obligatorios. Nuestros trámites son gratuitos</i>					
I. Identificación del obligado tributario					
Número identificación *			Nombre completo *		
II. Domicilio fiscal					
Electrificadora *		Número medidor/NISE/Contrato *		Otros:	
Provincia *		Cantón *		Distrito *	
Barrio		Calle		Avenida	
Otras señas *					
III. Datos de contacto y notificación del obligado tributario					
Teléfono fijo 1	Teléfono fijo 2	Teléfono móvil 1 *	Teléfono móvil 2 *	Número fax 1	Número fax 2
Apartado postal		Código postal		Correo electrónico 1 *	
Correo electrónico 2					
IV. Datos de la actividad económica					
Fecha inicio *		Código actividad *		Nombre de la actividad *	
Detalle descripción de la actividad económica *					
Nombre comercial			Especialidad		
Dirección de la actividad económica					
Provincia *		Cantón *		Distrito *	
Barrio		Calle		Avenida	
Teléfono fijo		Otras señas *			
VI. Información de representante legal					
Número identificación *			Nombre completo *		
Dirección del representante legal					
Electrificadora *		Número medidor/NISE/Contrato *		Otros:	
Fecha inicio *					

Figura No. 16 Formulario declaración de inscripción MH.

Fuente: Ministerio de hacienda.



- FORMULARIO FUERA DE LÍNEA
- + CONSULTA INF. TRIBUTARIA
- + COMPROBANTE ELECTRÓNICO
- SITIO PRUEBAS FORMULARIOS

Bienvenido(a) al portal
Administración Tributaria Virtu@l

N° Identificación:

 ?

Contraseña:

 ?

Crear cuenta de usuario

¿Recuperar su contraseña?

Ingresar

Estimado usuario:
El registro de factura electrónica ya está disponible en este sitio.

Figura No. 17 Módulo virtual de la administración tributaria.

Fuente: Ministerio de hacienda.

En lo que respecta al porcentaje de impuesto del valor agregado, se aplicará el 13% sobre las ventas de café que se realicen a los clientes. Por otra parte y, en lo correspondiente al impuesto sobre la renta o las utilidades, por tratarse de una persona física que realiza actividades lucrativas le aplicará los siguientes tramos de impuesto sobre la renta:

Renta Neta 2019	Tarifa
Hasta \$3.628.000,00	No sujeto
Sobre el exceso de \$3.628.000,00 hasta \$5.418.000,00	10%
Sobre el exceso de \$5.418.000,00 hasta \$9.038.000,00	15%
Sobre el exceso de \$9.038.000,00 hasta \$18.113.000,00	20%
Sobre el exceso de \$18.113.000,00	25%

Figura No. 18 Cálculo del impuesto de renta para las personas físicas lucrativas.

Fuente: Ministerio de Hacienda.

5.2.2 Trámites ante el Instituto Nacional de Seguros

Suscripción y registro de póliza de riesgos del trabajo: En atención a lo establecido por el Código de Trabajo en su artículo 193, donde señala como obligación que todo patrono debe suscribir el seguro de riesgos del trabajo para proteger a sus trabajadores.

Dicho trámite se gestiona ante el Instituto Nacional de Seguros de forma presencial, se realiza de forma inmediata, no posee costo económico y consiste en la suscripción de una póliza de riesgos del trabajo para cada uno de los colaboradores de la planilla. El monto estimado que deberá ser cancelado por este rubro de forma anual, corresponde al 9% del monto total de las planillas. En el caso de este proyecto es una sola persona.

5.2.3 Trámites ante el Ministerio de Salud

Solicitud de permiso sanitario de funcionamiento: Acorde con lo establecido por la Ley N°5395 General de Salud y el Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento, 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.

Por la ubicación del presente proyecto, este trámite debe ser solicitado ante el Área Rectora de Paso Canoas. Para poder obtener la autorización o el permiso sanitario de funcionamiento de esta Institución, se deben acatar los siguientes requerimientos:

- Formulario de certificado de habilitación.
- Estudio de uso de suelo (emitido por la municipalidad correspondiente).
- Documento de identidad: cédula de identidad (nacionales), DIMEX (extranjeros), personería jurídica y cédula jurídica.
- Original y copia del depósito Bancario (BNCR por \$50).

Este trámite se obtiene de forma inmediata (siempre y cuando se disponga de la documentación completa), el costo es de \$50.00.

5.2.4 Trámites ante la Caja Costarricense de Seguro Social

Registro del negocio como Patrono ante la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS): La ley constitutiva de la CCSS, establece que el patrono, trabajador y Estado deben contribuir de forma solidaria al Seguro Social del país, y con ello a los regímenes del Seguro de Enfermedad y Maternidad, así como al de Invalidez, Vejez y Muerte. Por lo anterior, será necesario inscribir la actividad económica del micro beneficio de la empresa ante la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).

Este trámite se puede realizar en la oficina central o cualquiera de las oficinas regionales de la CCSS, así como solicitarse vía web y con firma digital a través de portal de oficina virtual de la CCSS. La incorporación de la empresa como empleadora y el registro de sus empleados deben hacerse dentro de los primeros ocho días después de iniciar actividades o de haber contratado a nuevo empleado. Los requisitos para realizar la inscripción como patrono físico ante la CCSS, se detallan a continuación:

- ✓ Original de la cédula de identidad.
- ✓ 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).
- ✓ Llenar el Formulario de Solicitud de Inscripción o Reanudación patronal (patrono Físico); éste debe ser firmado por el patrono.
- ✓ Este trámite tarda de uno a treinta días naturales.

En el caso de este proyecto, en la primera etapa, como se mencionó antes, el propietario de la empresa será el propio patrono.

5.2.5 Trámites ante la Municipalidad de Golfito

Patente municipal acto administrativo mediante el cual, gobierno local autoriza el ejercicio de una actividad lucrativa empresarial en el respectivo cantón.

Trámite para obtención de Patente Municipal de Funcionamiento: Todas las actividades lucrativas que se realicen dentro del cantón de Golfito requieren contar con la licencia municipal para que pueda ser desarrollada. Este trámite se realiza en la plataforma de servicio de la Municipalidad de Golfito. Entre sus requisitos se encuentran:

- Certificación de uso de suelo para verificar si la actividad se puede realizar en el lugar destinado para tal fin.

- Presentar la solicitud de trámite de Licencia de Funcionamiento Municipal mediante el formulario correspondiente.

- Original y copia de la cédula del solicitante.

- Permiso uso de suelo (Municipalidad).
- Permiso sanitario de funcionamiento (PSF) (Ministerio de salud).

- Pólizas de riesgos o exoneración (INS u otra operadora).

- El registro, como patrono (CCSS).

Pago de la patente: Salvo exoneración de la licencia comercial, implica el pago del impuesto de patente, a favor del municipio respectivo.

- Se calcula anualmente.
- Se paga por trimestre, en la ventanilla de cajas de dicha sucursal, o bien sea por medio de las plataformas en línea bancarias de los diferentes bancos.

Para el primer año fiscal se hace una tasación inicial de oficio del impuesto, según una tabla que considera:

- El tipo de actividad.
- La ubicación.
- Las condiciones del local.
- Los inventarios.
- Cantidad de empleados.

Duración del trámite y costo:

- Aproximadamente diez días hábiles.
- No tiene costo la inscripción.

5.3 Detalle de costos legales requeridos para el funcionamiento del negocio

Respecto al estudio legal requerido para iniciar con el desarrollo y puesta en marcha de un micro beneficio, así como para la operación de este y la venta de los servicios, se requiere incurrir en los siguientes costos.

Tabla No. 15 Gastos pre operativos.

Trámite asociado	Costo del permiso \$	Tipo venta del dólar.	Total
Permiso sanitario	50	€ 600,00	€ 30.000,00

Fuente: Elaboración propia.

6. Estudio ambiental

6.1 Permisos

En lo que respecta a este punto, la autorización o permisos ambientales se rigen por la resolución N.º 1909-2017-SETENA, en la cual el Ministerio de Ambiente y Energía, la Secretaría Técnica Nacional Ambiental, categorizan las actividades comerciales, obras o proyectos en cuatro tipos:

- a. Muy bajo impacto ambiental.
- b. Bajo impacto ambiental.
- c. Moderado impacto ambiental.
- d. Alto impacto ambiental.

Considerando lo anterior, y dado que para el presente estudio se utiliza como referencia Decreto Ejecutivo Número 31849 – MINAE - SALUD - MOPT - MAG - MEIC, Reglamento General sobre los procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA), se toma en cuenta la modificación realizada a dicho reglamento, mediante la resolución N.º 1909-2017-SETENA, que dispone lo siguiente:

“CUARTO: En el POR TANTO PRIMERO, en el artículo 3 incisos 6), y artículo 5, se modifican los incisos 10), 11), 19) 27), 36) y 39) para que en estos, en lugar de 300 metros cuadrados, en adelante se lea 500 metros cuadrados; además se adiciona un inciso 48 49 y 50, tal y como se indica en el Decreto Ejecutivo No. 31849-MINAE-S-MOPTMAG-MEIC en su artículo 4 bis, adicionado por Decreto Ejecutivo No. 37803-MINAE-S-MOPT-MAG-MEIC, de la siguiente forma: Artículo 5.- Actividades. Las actividades, obras o proyectos que no requieren de una Evaluación de Impacto Ambiental, son las siguientes:

Construcción de edificaciones, oficinas, locales comerciales, viviendas unifamiliares e infraestructura para actividades agropecuarias, de hasta 500 metros cuadrados de construcción en dos pisos o menos.

Por lo anterior, el proyecto en mención se clasifica de muy bajo impacto, por cuanto el área requerida para el desarrollo de este no alcanza los 500 metros cuadrados de construcción. Esto no hace obligatorio el estudio de impacto ambiental, que está a cargo de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental.

Para los desechos de la basura común, parte de los impuestos que se pagan a la municipalidad de Golfito, incluyen el servicio de recolección de basura que pasa por el distrito, dos veces a la semana; además, se recomienda realizar la clasificación de residuos, según la siguiente ley.

6.2 Ley para la Gestión Integral de Residuos (Ley No. 8839)

A partir del 13 julio del 2010, entra en vigencia en Costa Rica la Ley para la Gestión Integral de Residuos (Ley No. 8839), publicada en la Gaceta No. 135, la cual tiene como objeto regular la gestión integral de residuos y el uso eficiente de los recursos, mediante la planificación y ejecución de acciones regulatorias, operativas, financieras, administrativas, educativas, ambientales y saludables de monitoreo y evaluación.

6.3 Mecanismos para armonizar el sistema de separación de residuos en el ámbito nacional.

Este componente define los criterios básicos de separación, de una manera sencilla y viable para todos los involucrados. Esto con el fin de facilitar el proceso educativo de la población general y los procesos logísticos de los generadores y gestores. Se acelera el paso hacia una gestión integral de los residuos a nivel país, tal como lo estipula la Ley 8839.

6.3.1 Categorías para la separación de los tipos de residuos

La separación de residuos, a nivel nacional se hará en cinco categorías base, que son comunes a la mayor parte de la población, con la siguiente denominación y colores para su identificación:



Figura No. 19 Asignación de colores según tipo de residuo.

Fuente Ministerio de Salud.

1) Orgánicos: se incluyen, en esta categoría, los residuos compostables, de origen vegetal: restos de alimentos, frutas, verduras, cáscaras y residuos de jardín. Se excluyen los restos de alimentos de origen animal.

2) Envases: se incluyen, en esta categoría, los envases de plástico y tetra pak, limpios y secos. a. Plásticos: se incluyen en esta categoría, los recipientes de plástico, botellas plásticas, bolsas plásticas (Polietileno de baja densidad y polietileno de alta densidad), PVC, poli estireno, polipropileno y plásticos de ingeniería, así como pichingas, galones y cubetas plásticas que no contengan residuos de sustancias químicas peligrosas. No se incluyen: botellas de productos de limpieza sucias (suavizantes de ropa, jabón, ceras, etc.), botellas o envases de alimentos sucias, botellas de productos cosméticos sucios (cremas, desodorantes, shampoo) plásticos sucios o mojados, vajillas desechables sucias, bolsas de alimentos como los empaques de confites, empaques de galletas, snacks y similares. b. Envases de tetra pak: se incluyen los empaques tetrapak utilizados para la venta de leche y jugos, entre otros.

3) Aluminio: se incluyen en esta categoría, los envases de aluminio, latón y hojalata. Todos limpios y secos. a. Latas de aluminio: se incluyen envases de alimentos y bebidas, latas de cerveza, gaseosa, bebidas energizantes, snacks y similares. No se incluyen restos de papel aluminio empleado en las cocinas. b. Latas: se incluyen las latas de atún y demás alimentos enlatados.

4) Papel, cartón: se incluye en esta categoría, el papel y cartón, limpio y seco: a. Papel: se incluye todo el papel reciclable, proveniente de las actividades básicas de oficina, papel triturado, hojas sueltas, folders, sobres, posters, revistas, libros, cuadernos, directorios, periódico y cartulina. No se incluye: papel sucio o mojado, papel carbón, papel químico, papel aluminio, papel celofán, papel encerado, papel plastificado, papel sanitario, papel toalla o servilletas. b. Cartón: se incluyen pedazos de cartón, láminas de cartón, cartoncillo, cajas de cartón, conos de cartón, tubos de cartón que se encuentren secos y limpios. No se debe colocar cartones sucios o mojados.

5) Residuos Ordinarios: se incluyen en esta categoría, los residuos ordinarios, también conocidos como no valorizables, no peligrosos y sin alternativas viables de recuperación como cartón sucio, papel sucio y/o engrasado papel carbón, papel aluminio, residuos del barrido, residuos de tela, servilletas usadas y residuos de los servicios sanitarios.

6.4 COVID 19

Debido a la pandemia que se vive a nivel mundial, en la actualidad este proyecto debe implementar las medias de seguridad e higiene para poder entrar al local a adquirir un servicio; a continuación, se detallan.

- Todo cliente debe portar mascarilla o careta.
- Lavarse las manos con agua y jabón al ingresar al local.
- Toma de temperatura al ingresar al local.

Debido a que la empresa brinda servicios múltiples financieros, siempre se van a recibir cantidades de dinero. Por tal motivo, para minimizar este contacto, se debe implementar formas de pago como lo es datáfono y servicio de SINPE Móvil; además cuando se reciba dinero en efectivo, este siempre se debe desinfectar.

6.5 Inversiones

En lo que respecta la inversión requerida para la correcta gestión y adecuado manejo ambiental de proyecto, no requiere de ninguna inversión, por cuanto se recomienda condicionar la lava manos para dichos fines y acatar las medidas sanitarias; el costo de la recolección de basura comercial, viene incluido en el precio de la patente.

7. Resumen estudios de factibilidad

En el estudio de mercado se determina que es viable, porque existe la oferta y demanda, para la implementación de dicho proyecto y se toman en cuenta algunas mejoras.

El estudio financiero determina que el proyecto es viable, sin embargo, se recomienda al propietario implementar otros servicios afines a los ya mencionados.

El estudio técnico describe los aspectos importantes por tomar en cuenta y se llega a la conclusión de que, sí existen locales comerciales accesibles en

precio y con buena ubicación. Además, es viable la existencia de muebles y equipo de buena calidad a un buen precio en compañías reconocidas a nivel país.

El estudio organizacional es viable, ya que es posible alcanzar todos los aspectos por considerar.

Todos los requisitos legales del proyecto son viables, ya que están al alcance y la tramitología es sencilla y a un bajo costo.

Esta investigación determina que es viable en la parte ambiental, pues tiene un impacto muy bajo.