

**Universidad Latina de Costa Rica – Campus Heredia
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración de Negocios**

**Licenciatura en Administración de Negocios
con Énfasis en Finanzas**

**Trabajo Final de Graduación
Modalidad Tesis**

**Estudio de factibilidad para la implementación de una sucursal de la
tienda de reparación celular Tecnovillalobos en el Cantón San José
Central, San José, Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre 2018**

Autora

María Daniela Delgado Herrera

Heredia, 2018

TRIBUNAL EXAMINADOR



MBA. Miguel Azofeifa Lizano

Tutor



Lic. Jonathan Salas Segura

Lector



MBA. Edgar López Gómez

Representante de Rectoría

CONSEJO ASESOR




MBA. Miguel Azofeifa Lizano

Tutor



Lic. Jonathan Salas Segura

Lector



MBA. Edgar López Gómez

Representante de Rectoría

DECLARACIÓN JURADA

El suscrito(a), María Daniela Delgado Herrera con cédula de identidad número 1-1559-0697, declaro bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: Que soy la autora del presente trabajo final de graduación, modalidad tesis; para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas de la Universidad Latina, campus Heredia, y que el contenido de dicho trabajo es obra original de la suscrita.

Heredia, 14 de diciembre de 2018.

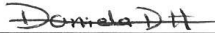


María Daniela Delgado Herrera
1-1559-0697

MANIFESTACIÓN EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La suscrita María Daniela Delgado Herrera con cédula de identidad número 1-1559-0697, exonero de toda responsabilidad a la Universidad Latina, campus Heredia; así como al Tutor y Lector que han revisado el presente trabajo final de graduación, para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas de la Universidad Latina, campus Heredia; por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo. Asimismo, autorizo a la Universidad Latina, campus Heredia, a disponer de dicho trabajo para uso y fines de carácter académico, publicitando el mismo en el sitio web; así como en el CRAI.

Heredia, 14 de diciembre de 2018.



María Daniela Delgado Herrera
1-1559-0697

**“Carta Autorización del autor(es) para uso didáctico del
Trabajo Final de Graduación”**
Vigente a partir del 31 de Mayo de 2016

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 " ; "

Maria Daniela Delgado Herrera

De la Carrera / Programa: Licenciatura Administración de Negocios Énfasis Finanzas
autor (es) del (de la) *(Indique tipo de trabajo):* Trabajo Final de Graduación Modalidad Tesis
titulado:

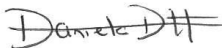
Estudio de factibilidad para la implementación de una sucursal de la tienda de reparación celular
Tecnovillalobos en el Cantón San José Central, San José, Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre 2018.

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 dentro o fuera de la Red Laureate, que permitan mostrar al mundo la producción académica de la Universidad a través de la visibilidad de su contenido.

De acuerdo con 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 esta.

La presente autorización se extiende el día *(Día, fecha)* 14 del mes diciembre del año 2018 a las 6:00pm. Asimismo declaro bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: que soy el autor(a) del presente trabajo final de graduación, que el contenido de dicho trabajo es obra original del (la) suscrito(a) y de la veracidad de los datos incluidos en el documento. Eximo a la Universidad Latina; así como al Tutor y Lector que han revisado el presente, por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo, 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:*



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, y a todas las personas que me apoyaron para poder finalizar los estudios y no desfallecer en los momentos más difíciles del camino.

Al Tutor Miguel Azofeifa que me brindó su guía, conocimiento y consejo para poder elaborar el proyecto, al Lector Jonathan Salas por su colaboración y comentarios sobre la Tesis y a la filóloga Marcela Monge por su dedicación y ayuda en la revisión de la Tesis.

DEDICATORIA

Se dedica este proyecto a todos los profesores que lo largo de la carrera me brindaron su conocimiento para formarme como profesional, además a mi madre y a Daniel Villalobos que me han brindado su apoyo y ayuda a lo largo de este proceso.

Índice	
Introducción	VIII
CAPÍTULO I	1
PROBLEMA Y PROPÓSITO	1
Estado actual sobre el objeto de estudio	2
Antecedentes	3
Planteamiento del problema de la investigación.....	5
Problema general.....	6
Sistematización del problema.....	6
Justificación de la investigación	7
Justificación teórica.....	7
Justificación metodológica	9
Justificación práctica	9
Objetivos del estudio.....	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos.....	11
Alcances y limitaciones de la investigación	11
Alcances	11
Limitaciones de la investigación	12
CAPÍTULO II	13
MARCO TEÓRICO.....	13
Marco situacional.....	14
Misión.....	14
Visión	14
Valores de la empresa	15
Marco teórico	16
Estudio legal	16
Estudio organizacional	17
Estudio técnico	17
Estudio de mercado	18
Demanda.....	19

Oferta.....	19
Precio.....	19
Mercado meta.....	20
Competencia.....	20
Estudio financiero	20
Flujo de efectivo.....	21
Inversión inicial.....	21
Costo de capital	21
Capital de trabajo	21
Inflación	22
Ingresos	22
Impuestos	22
Depreciación.....	22
Préstamo y amortización	23
Valor actual neto (VAN).....	23
Tasa interna de retorno (TIR).....	23
Periodo de recuperación	24
Índice de rentabilidad o deseabilidad.....	24
Tasa de descuento o tasa de costo de capital.....	25
Viabilidad financiera.....	25
CAPÍTULO III.....	26
MARCO METODOLÓGICO.....	26
Definición del enfoque metodológico y método de investigación.....	26
Enfoque metodológico	27
Diseño de la investigación.....	27
Diseño experimental	27
Diseño transaccional.....	28
Diseño factorial.....	28
Métodos de investigación.....	29
Sujetos y fuentes de información.....	30
Población.....	30

Muestra de la investigación.....	31
Tipo de muestreo	31
Fuentes de información	33
Fuentes primarias.....	33
Fuentes secundarias.....	33
Fuentes terciarias	34
Definición de variables: conceptual, operativa e instrumental	34
Instrumentos y técnicas utilizados en la recolección de datos	37
Encuesta	37
Confiabilidad y validez de los instrumentos de recolección datos de la investigación	39
CAPÍTULO IV.....	40
ANÁLISIS DE DATOS.....	40
Estudio legal.....	41
Constitución de la empresa	41
Uso de suelo	42
Permiso sanitario de funcionamiento	43
Solicitud de la patente municipal	43
Inscripción de la empresa ante la Caja Costarricense de Seguro Social	44
Inscripción como contribuyente	46
Póliza Riegos de Trabajo.....	47
Póliza de Responsabilidad Civil.....	48
Estudio Organizacional.....	48
Perfiles de puestos	49
Gerente general.....	49
Técnico en reparación celular.....	50
Servicio al cliente y asistencia en reparación celular	51
Contador	52
Salarios	53
Horarios.....	55
Estudio técnico.....	56
Localización del proyecto	56

Maquinaria y equipo.....	58
Accesorios	59
Mobiliario y equipo de oficina	60
Materiales y suministros.....	61
Servicios públicos	62
Estudio de mercado.....	62
Presentación y análisis de los resultados.....	63
.....	66
Demanda.....	77
Mercado competidor	77
Publicidad.....	78
Estudio financiero	78
Capital de trabajo	79
Inversión inicial.....	80
Impuestos	81
Inflación	81
Determinación de precio	82
Ingresos y demanda.....	83
Costos fijos.....	84
Costos variables.....	84
Depreciación.....	85
Flujos de efectivo proyectados.....	86
Flujo de efectivo proyectado en escenario normal.....	87
Análisis de resultados.....	88
Flujo de efectivo proyectado en escenario optimista	89
Análisis de resultados.....	90
Flujo de efectivo proyectado en escenario pesimista	91
Análisis de resultados.....	92
CAPÍTULO V.....	93
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
Conclusiones.....	94

Recomendaciones	97
BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	99
Bibliografía consultada	100
Bibliografía electrónica	102
Anexo # 1	104
Encuesta	104
Instrucciones generales	104
Instrucciones específicas	104
Anexo # 2	107
Anexo # 3	109
Anexo # 4	111
Anexo # 5	112
Anexo # 6	113
Anexo # 7	114
Anexo #8	116
APENDICE.....	119

Índice de figuras

Figura 1: Organigrama	15
Figura 2. Organigrama sucursal Tecnovillalobos	49
Figura 3. Localización	57
Figura 4. Croquis	58
Figura 5. Rango de edades	63
Figura 6: Uso de más de un teléfono celular diariamente por los encuestados	64
Figura 7: Marca de teléfono celular preferida.....	65
Figura 8: Frecuencia con que cambia su teléfono celular	66
Figura 9. Promedio de la vida útil de los teléfonos celulares	67
Figura 10. Cantidad de veces que ha reparado el teléfono celular.....	68
Figura 11. Precio que pagarían por una reparación celular catalogada como daño menor	69
Figura 12. Precio que pagarían por una reparación celular catalogada como daño intermedio ..	70
Figura 13: Precio que pagarían por una reparación celular catalogada como costosa.....	71
Figura 14: Tiempo que los encuestados esperarían por una reparación celular	72
Figura 15. Factores de relevancia para ser cliente frecuente de una tienda de reparación celular	73

Figura 16. Tipo de accesorios celulares que estarían dispuestos a comprar	74
Figura 17. Encuestados que han visitado o escuchado sobre la tienda de reparación celular Tecnovillalobos.....	75
Figura 18. Encuestados dispuestos a visitar la nueva sucursal de Tecnovillalobos ubicada en distrito Merced	76

Índice de Tablas

Tabla 1. Definición de variables	35
Tabla 2. Cargas sociales recaudadas por la CCSS mediante cobro de la planilla	45
Tabla 3. Tarifas del impuesto sobre las utilidades para personas jurídicas	47
Tabla 4. Costo mensual y anual de la planilla	54
Tabla 5. Gasto mensual servicios profesionales	55
Tabla 6. Horario sucursal Tecnovillalobos	55
Tabla 7. Maquinaria y equipo de reparación celular.....	59
Tabla 8. Accesorios.....	60
Tabla 9. Mobiliario y equipo de oficina.....	60
Tabla 10. Materiales y suministros	61
Tabla 11. Servicios públicos mensuales	62
Tabla 12. Capital de trabajo	79
Tabla 13. Inversión inicial	80
Tabla 14. Inflación	81
Tabla 15. Tarifa por reparaciones y accesorios	82
Tabla 16. Ingresos totales	83
Tabla 17. Costos fijos	84
Tabla 18. Costos variables	84
Tabla 19. Cuadro de depreciación	85
Tabla 20. Flujo de efectivo escenario normal.....	87
Tabla 21. Flujos de efectivo en escenario optimista.....	89
Tabla 22. Flujo de efectivo en escenario pesimista	91

Introducción

El presente proyecto tiene como propósito realizar un estudio de factibilidad para determinar la viabilidad de la apertura de una sucursal de la tienda de reparación celular Tecnovillalobos, en el cantón de San José.

A lo largo del proyecto se explicará la situación actual, antecedentes, alcances, limitaciones, marco teórico, tipo de recolección de datos, entre otros, que ayudarán a comprender el panorama actual del negocio y hacia a donde se dirige.

Entre los objetivos principales de la investigación, se encuentra realizar un estudio legal para conocer cuáles son los trámites a nivel institucional que debe de realizar una empresa para poder operar, además se realizará un estudio organizacional y técnico para definir la estructura más adecuada para el negocio y obtener los costos en maquinaria, suministros, mobiliario y demás que requiere la sucursal para poner en marcha el proyecto. Además, se realizará un estudio de mercado, el cual es fundamental para la investigación, ya que permitirá conocer la demanda del proyecto y precio más adecuado, siendo una guía importante para indagar en los gustos y preferencias de la población y competir en el mercado.

Asimismo, se realizará un estudio financiero para determinar si el proyecto es rentable por medio de los flujos de efectivo, valor actual neto, tasa interna de retorno y periodo de recuperación; para ello se tomará como referencia un escenario normal, optimista y pesimista para evaluar todas las posibilidades de riesgo que puede presentar el proyecto y tomar la decisión más adecuada.

Por último, se brindarán conclusiones y recomendaciones sobre el estudio del proyecto

CAPÍTULO I

PROBLEMA Y PROPÓSITO

Estado actual sobre el objeto de estudio

A nivel mundial la tecnología digital está presente en casi todos los lugares del mundo. Costa Rica no es la excepción, ya que cada día son más los usuarios de internet, teléfonos celulares, computadoras o tabletas alrededor del mundo, convirtiéndose en una necesidad y una facilidad para comunicarse, trabajar y realizar las actividades diarias.

El sector tecnológico es uno de los más competitivos y que genera más entradas monetarias a los distintos mercados del mundo, ya que hoy en día la fuerte globalización se mueve hacia las nuevas tendencias, gustos, y avances tecnológicos.

Según el periódico El Financiero, entre el año 2012 - 2013 la importación de celulares y computadoras superó a los alimentos. La compra de estos productos aumentó en un 20%, además el informe señala que la apertura del mercado en las telecomunicaciones influye en gran medida al incremento de las compras tecnológicas, así como la gran oferta en el mercado. (El financiero, 2014)

Según el periódico La Nación, en el año 2017 la industria local importó celulares por un monto de \$ 322,5 millones. Según cifras de la Promotora de Comercio Exterior (Procomer), para este mismo año el ingreso de celulares provenientes de Estados Unidos decreció, pero aumentó en China, Vietnam y Hong Kong, estos países fabrican las marcas Huawei, Xiaomi y Samsung. (La Nación, 2018)

En Costa Rica, la marca asiática Huawei representa un 37% de las importaciones de celulares, seguido de Samsung con 20%, LG con 10% y Apple con 8%. A lo largo de la historia el mercado y la gran competencia en la industria celular ha sido un determinante, la preferencia ha

cambiado con el paso de los años; en el inicio de la tecnología celular, Motorola y Nokia fueron los que incursionaron, sin embargo, Samsung tomó posesión con nuevos y mejores lanzamientos tecnológicos. Posteriormente, en el año 2007 se dio el lanzamiento de Apple, este teléfono creó gran impacto, ya que brindaba tecnología de punta y mayores facilidades para el usuario en comparación de las otras marcas. En el 2012, los teléfonos chinos se incorporaron en el mercado, siendo Huawei el más exitoso y colocándose también con gran preferencia y adquisición en el país. (El Financiero, 2018)

Como consecuencia de la alta demanda de teléfonos celulares, el presente proyecto pretende investigar la factibilidad de abrir un segundo negocio de reparación celular y venta de accesorios. La iniciativa y deseo del empresario por abrir una segunda sucursal, surgió con el objetivo de incrementar las entradas monetarias, así como su visión por expandirse y posicionarse en un futuro su marca a nivel nacional.

Antecedentes

Tecnovillalobos abre su primer local comercial hace cuatro años, sin embargo, este negocio inició informalmente en el año 2011 cuando su propietario Daniel Villalobos Hernández descubrió el gusto por la tecnología y capacidad peculiar en la reparación celular. Fue en ese momento en el que por medio de amigos, familiares, conocidos y como se llama popularmente “de boca en boca” inicia el negocio y descubre el gran mercado que existe en el sector tecnológico, viéndose en la necesidad de crecer y abrir un local comercial para ofrecer a sus clientes un mejor servicio.

El 6 de enero de 2014, Tecnovillalobos inaugura su primera tienda de reparación celular, inicialmente siendo un local ubicado en el Centro Comercial “Galería Central”, en la Avenida Central de San José. Este negocio comienza siendo un proyecto pequeño administrado y atendido

por su propietario, pero con el paso del tiempo y el aumento de clientes se vio en la necesidad de contratar a un colaborador y hacer inversiones en la compra de mayor cantidad de equipo para brindar un mejor servicio y hacer frente a la demanda.

Uno de los aspectos más importantes para el éxito de este negocio ha sido su ubicación, ya que la Avenida Central de San José tiene gran afluencia de personas al ser un sector conocido por la circulación de gran cantidad de habitantes. Además, uno de los objetivos principales del negocio siempre ha sido brindar un servicio de calidad, precios accesibles, se busca ofrecer los mejores de la zona, además de brindar un servicio rápido a sus clientes y mantenerse a la vanguardia en tendencias tecnológicas, lo cual lo ha diferenciado ante su competencia.

En el año 2016, el propietario del negocio decidió crecer aún más y alquilar otro sitio ubicado en un local comercial del Hotel Balmoral, en la Avenida Central de San José. Actualmente ofrece a sus clientes un espacio más amplio, con una mayor cantidad de sillas para brindar un tiempo de espera cómodo y un taller más amplio, donde están adaptados los equipos de reparación.

Hoy por hoy buscan la manera o un estudio que los ayude a aumentar su participación en el mercado y expansión de su negocio, siguiendo la línea de servicio técnico en reparación celular.

Planteamiento del problema de la investigación

Dada la alta demanda de celulares a nivel nacional e internacional, surge la necesidad de la creación de un nuevo proyecto de negocios bajo el mismo sistema de reparación técnica. La expansión de Tecnovillalobos, significa abarcar otro punto del cantón de San José y estar más cerca del consumidor, nace de esta manera una clara oportunidad para el crecimiento en el mercado e indicios sólidos para el posicionamiento de la empresa. Este proyecto contará con una infraestructura moderna, que ofrezca al cliente respaldo técnico y soporte individualizado a los dispositivos móviles, además se pretende introducir mayor variedad de accesorios para teléfonos celulares; el cual le brinde al cliente una excelente experiencia de compra.

Según datos de International Data Corporation (IDC), entre enero y marzo de 2018 se compraron un total de 334,5 millones de dispositivos a nivel mundial y aunque es menor a la cifra que se presentó para el primer trimestre de 2017 con un total de 344,4 millones de dispositivos, la demanda de celulares es bastante elevada. (El financiero, 2018)

Según Andrei Calderón, encargado de la Inteligencia Comercial de Crexex, "la percepción de los consumidores ha cambiado, ya no es que deseo tecnología, sino que necesito tecnología y esto ha impactado en la forma de vida y la necesidad de importar más productos de este tipo." (El Financiero, 2014)

Según un artículo de la ABC publicado el 25 de setiembre de 2017, los usuarios de teléfonos móviles superan los 5000 millones para el 2017 y se espera que para el 2020 aumente hasta los 5700 millones de usuarios, lo cual significa que tres cuartas partes de la población mundial cuenta con servicios móviles. (ABC, 2017)

Asimismo, un artículo de CNN en agosto de 2018, menciona que Huawei se convirtió en el segundo vendedor de teléfonos inteligentes más grande del mundo, sobrepasando a Apple, ya que vendió cerca de 54 millones de teléfonos lo que representa un 40% más en comparación con el mismo periodo del año 2017. Sin embargo, Samsung sigue liderando, ya que vendió cerca de 70 millones de teléfonos celulares posicionándose en el primer sitio. (CNN, 2018)

Este estudio demuestra una vez más el gran mercado que posee el negocio de reparación celular, al tener millones de habitantes alrededor del mundo que utilizan uno o varios teléfonos móviles diariamente.

Una de las estrategias principales a lo largo de estos años de la empresa Tecnovillalobos ha sido brindar servicios de reparación técnica a otras tiendas de reparación celular que poseen la misma línea de trabajo, lo cual le ha permitido aumentar su clientela y posicionamiento ante la competencia similar y directa.

Problema general

¿Es factible la implementación de una sucursal de la tienda de reparación celular Tecnovillalobos, en el cantón San José Central?

Sistematización del problema

A continuación se presenta una serie de preguntas, las cuales serán una guía durante el proceso del proyecto:

- ¿Cuáles son los requisitos legales necesarios para la apertura de una sucursal de la tienda de reparación celular Tecnovillalobos?

- ¿Cómo realizar un estudio técnico y organizacional, que cuantifique la inversión requerida y la estructura adecuada para la empresa?
- ¿Cómo realizar un estudio de mercado para determinar la demanda, gustos y preferencias de los clientes?
- ¿Financieramente es factible la apertura de una sucursal de Tecnovillalobos?

Justificación de la investigación

Esta investigación tiene como fin, realizar un estudio de factibilidad para demostrar que la apertura de un nuevo local comercial de la tienda Tecnovillalobos, en el cantón de San José es viable. Para poner en marcha un nuevo negocio se requiere de evaluación y análisis, con el fin de conocer los alcances que tiene el proyecto de inversión y el comportamiento de retorno sobre la inversión a un tiempo determinado.

Por medio de esta investigación, se justifica la realización del estudio de factibilidad por medio de la recolección de datos cuantificables y medibles que permitan evaluar el proyecto y determinar las posibles oportunidades, amenazas y riesgos para ofrecer al inversionista un panorama amplio y certero sobre la factibilidad de la inversión, lo cual es uno de los objetivos principales de esta investigación.

Justificación teórica

Bernal explica en el libro Metodología de la Investigación, lo siguiente: “El propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente.” (p.106)

Esta investigación se realiza con el propósito de orientar a la empresa a determinar la factibilidad de la apertura de una nueva sede de Tecnovillalobos, con el objetivo de expandirse y aumentar las ventas, según el resultado de viabilidad que posee.

Un estudio de factibilidad es un instrumento que sirve para evaluar y orientar la toma de decisiones, se formula con base en información que contenga la menor incertidumbre posible, para medir las posibilidades de éxito o fracaso del proyecto y así determinar si es factible su implementación o no es posible la puesta en marcha.

Para ello, es importante que el estudio de mercado incluya el precio, competencia, promoción y plaza. Este estudio permite determinar la existencia de un mercado potencial o una necesidad, la cual pueda tomarse como una oportunidad o amenaza. Así mismo, demostrar la viabilidad técnica y la disponibilidad de los recursos materiales, humanos, administrativos y financieros, lo cual permite corroborar las ventajas y desventajas del proyecto.

Estos estudios son vitales, porque son muchos los emprendedores que ponen en marcha sus proyectos, pero en etapas iniciales o de madurez no logran mantenerse en el mercado ocurriendo el declive.

Justificación metodológica

El autor Bernal (2010) indica que: “La justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable.” (p.107)

La investigación se apega a lo expuesto por el autor Bernal (2010), ya que para determinar si el proyecto de una nueva sede de Tecnovillalobos es rentable, se realizará un estudio de factibilidad para determinar la viabilidad del proyecto y además se debe crear una estrategia de negocios tomando en cuenta los gustos y preferencias del consumidor, por medio de una serie de encuestas a los clientes actuales y potenciales, con el fin de saber qué es lo que éste espera cuando recibe un servicio o frecuenta un negocio.

Una de las ideas principales para la sucursal, es que sea un local moderno, el cual le brinde al cliente una experiencia agradable, además de ofrecer a los clientes frecuentes beneficios por la compra de servicios o productos, los cuales inviten al consumidor a visitar con regularidad el negocio.

Justificación práctica

Bernal (2010) considera que: “una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o por lo menos propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo.” (p.106)

Esta investigación se pondrá en práctica bajo la oportunidad existente de crecer e incrementar las ventas de Tecnovillalobos, por medio de la apertura de otra sede, con un concepto de negocio moderno, además de brindar mayor variedad de productos y servicios a los clientes.

Mediante la investigación se llevarán a cabo estudios necesarios para dar a conocer, identificar y evaluar los distintos riesgos asociados a la apertura del nuevo local y obtener información valiosa sobre el capital necesario, tiempo en el retorno de la inversión y rendimiento que puede alcanzar el nuevo proyecto.

Con la implementación de este nuevo negocio se colaborará con la economía del país, ya que será una nueva fuente de empleo, además se pretende hacer prácticas positivas para el ambiente como lo es el reciclaje o darles un segundo uso a los aparatos electrónicos sin utilidad.

Para concluir, con esta investigación se podrá determinar qué tan atractivo es para los consumidores de la zona del cantón de San José, la introducción al mercado de una nueva tienda de reparación técnica y la incorporación de accesorios celulares para la venta, además de conocer cuáles son sus expectativas, cuál elemento diferenciador esperan de este nuevo proyecto y la factibilidad que presenta.

Objetivos del estudio

Objetivo general

Determinar la factibilidad económica para la implementación de una sucursal de la tienda de reparación celular Tecnovillalobos, en el Cantón de San José Central, para el tercer cuatrimestre de 2018.

Objetivos específicos

- Elaborar un estudio legal que establezca los requisitos legales necesarios para la operación y funcionamiento del negocio, con el fin de valorar dichos requerimientos.
- Elaborar un estudio técnico y organizacional que cuantifique el monto de la inversión para la creación del nuevo local comercial.
- Realizar un estudio de mercado que permita determinar la demanda, gustos y preferencias de los clientes, con el fin de darle el enfoque comercial al negocio.
- Desarrollar un estudio financiero para determinar la factibilidad del proyecto que permita determinar la viabilidad del mismo.

Alcances y limitaciones de la investigación

Alcances

El presente proyecto, tiene como alcance principal brindar al inversionista una perspectiva de la factibilidad para la implementación de una sucursal de Tecnovillalobos, con el fin de determinar la rentabilidad, el impacto que tendrá en los ingresos del negocio y cuáles serán los costos del proyecto.

Con base en lo anterior mencionado, el proyecto tiene los siguientes alcances:

- Crear un estudio legal y organizacional, el cual permita dar a conocer los documentos legales necesarios y la estructura organizacional para la implementación de la nueva sucursal.

- Generar un estudio técnico, el cual conceda cuantificar datos y montos importantes sobre la inversión inicial, como, por ejemplo: equipo necesario y costos de producción.
- Generar un estudio de mercado, por medio de recolección de datos, como por ejemplo la encuesta que posibilite estudiar el mercado meta, cuantificar la demanda y obtener información sobre gustos y preferencias del consumidor.
- Para concluir, un estudio financiero, este determinará la rentabilidad del proyecto, los costos estimados y viabilidad económica.

Limitaciones de la investigación

En el presente trabajo de investigación se identificaron dos limitantes principales:

- Dificultad al encontrar el lugar adecuado para ubicar la sucursal de Tecnovillalobos. Este negocio se pretende ubicar en el cantón central de San José. Específicamente en la Avenida Central de San José, por el sector de la Merced. Por lo tanto, puede resultar un tanto complicado, ya que es una zona muy conglomerada. Sin embargo, también existen otros puntos de ubicación dentro del cantón de San José, con buenas opciones para ubicar la sucursal.
- Factor tiempo, ya que el análisis de la información requiere de gran dedicación, lo cual implica varias horas de trabajo para investigar, estudiar, procesar e interpretar la información y datos que obtendrá el proyecto.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Marco situacional

Como se ha mencionado anteriormente, Costa Rica tiene un gran auge y cada año crece en la industria tecnológica. Según datos recopilados por el Instituto de Estadística y Censo (INEC), en el año 2013, el territorio nacional contaba con un total de 1 353 839 viviendas, de las cuales 544 202 poseen más de dos servicios telefónicos celulares, representando un 40,2% y solamente un 7,4% de viviendas no tiene servicio celular. Situación similar se presenta en la Región Central, donde un 44,1 % de las viviendas poseen más de un servicio de telefonía celular y solamente un 7,4% no posee servicio celular.

Es así, como Tecnovillalobos en el año 2014 abre una tienda de reparación celular de la mano de Daniel Villalobos, el cual detectó el gran mercado que existe en la industria tecnológica y celular, la cual viene en aumento.

Tecnovillalobos actualmente está ubicado en San José centro, 100 metros este de la Plaza de la Cultura y 25 metros norte de Claro, frente a las paradas de sabanilla; y que es un excelente punto comercial por la gran cantidad de personas que transitan diariamente. Daniel Villalobos propietario del negocio pretende aumentar sus ventas y expandirse por medio de la apertura de una sucursal, la cual también se pretende ubicar en el cantón de San José.

Misión

Proporcionar a nuestros clientes soluciones de calidad en reparación técnica celular en el menor tiempo posible con excelentes precios, servicios y productos.

Visión

Ser empresa líder en soluciones de reparación técnica celular a nivel nacional.

La siguiente figura es el organigrama de la empresa:

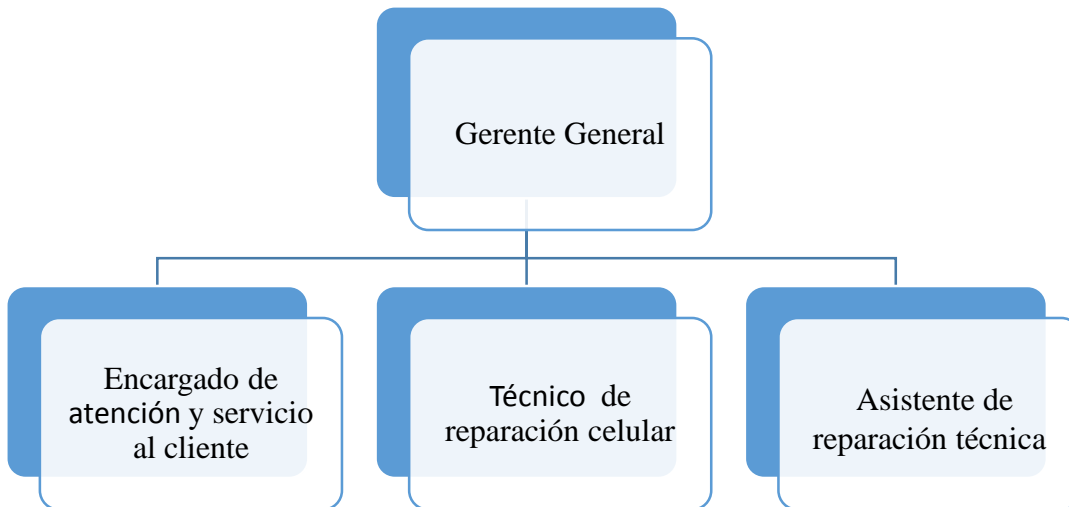


Figura 1: Organigrama

Fuente: Elaboración propia, 2018

Valores de la empresa

- **Actitud de servicio:** Eficacia y eficiencia para brindar a los clientes la mejor disposición de servicio.
- **Calidad:** Brindar a los clientes servicios y productos con altos estándares de calidad.
- **Integridad laboral:** Honestidad y compromiso ante las responsabilidades laborales.
- **Trabajo en equipo:** Disposición de integrarse y colaborar por un objetivo en común.
- **Respeto:** Crear un ambiente de buen trato amigable entre el personal y clientela.
- **Competitividad e innovación:** Búsqueda y actualización constante para ofrecer el mejor servicio a los clientes.

Marco teórico

A continuación, se muestra el marco teórico, el cual está conformado por una serie de conceptos y elementos teóricos que facilitan el entendimiento del problema.

Según los autores Sapag, N., Sapag, R. y Sapag, J.M. (2014), en el libro *Preparación y Evaluación de Proyectos*, un proyecto se define como:

“Búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema que tiende a resolver, entre tantos, una necesidad humana o deseo.” (p.1)

Un proyecto busca aprovechar una necesidad de negocio, por tanto debe de evaluarse en términos de conveniencia económica, para cubrir la necesidad humana, de forma segura y rentable.

La preinversión tiene “tres etapas por las que pasa un posible proyecto. Primera: identificación de oportunidad de negocio, segunda: preparación del proyecto, y tercera: evaluación del proyecto.” (Op cit, 2014)

Un proyecto está conformado de varios estudios, los cuales ayudarán a determinar si un proyecto es necesario, el estudio financiero es uno de los más importantes, sin embargo, todos son de gran necesidad e importancia.

A continuación, se definen cada uno de los estudios que se desarrollarán a lo largo del proyecto:

Estudio legal

Este estudio permite determinar cuáles son los requerimientos legales necesarios al inicio de un proyecto, debido a que se deben cumplir a cabalidad todas las leyes laborales, comerciales, tributarias y económicas, para no incurrir a multas y tributos excesivos por el no cumplimiento.

Sapag, N... et al. (2014), comentan que el estudio legal es tan importante como los otros estudios “pues las relaciones internas, con proveedores, arrendatarios, y trabajadores, así como las relaciones externas, con la institucionalidad, organismos fiscalizadores, etcétera, están administrados por un contrato, o bien, por un marco regulatorio que genera costos al proyecto, por lo que influye sobre la cuantificación de sus desembolsos.” (p.34)

Estudio organizacional

Su énfasis principal, es definir una estructura organizacional para la operación de la entidad, con el fin de hacer un análisis sobre las actividades de la empresa, procedimientos administrativos y operaciones, para definir los perfiles de puestos necesarios para el funcionamiento de la empresa.

Según Sapag, N...et al. (2014), el estudio organizacional “atiende los factores propios de la actividad ejecutiva de la administración del proyecto: organización, procedimientos administrativos y normativas legales asociadas.” (p.33)

Estudio técnico

El estudio técnico tiene como objetivo principal cuantificar el monto de inversión inicial, así como los costos de operación que requiere el proyecto.

Como lo mencionan los autores (Op cit, 2014), un estudio técnico “es el análisis de la viabilidad financiera de un proyecto, tiene por objeto proveer información para cuantificar el monto de las inversiones y los costos de operación pertinentes de esta área.” (p. 32)

Según lo mencionado anteriormente, el estudio técnico consiste en optimizar la producción de un bien o servicio con los recursos disponibles. Para ello, se debe tener claro una serie de características como, el servicio o bien que se va a producir y establecer los recursos necesarios como, maquinaria, equipo, personal, tecnología, costos de producción y operación para poner en marcha el proyecto. Así mismo, establecer la localización y tamaño óptimo del proyecto, con el fin de obtener la mayor rentabilidad posible.

Estudio de mercado

El estudio de mercado es una gran fuente de información, ya que cuantifica la demanda y por medio de las encuestas permite determinar información esencial sobre los gustos y preferencias del mercado meta, dándole un mayor enfoque al negocio. Según lo comentan (op cit, 2014), el estudio de mercado “define la cuantía de su demanda e ingresos de operación, como por ejemplo los costos e inversiones implícitos.” (p. 29)

Este estudio permite identificar la demanda de un bien o servicio en un mercado. Además, determina el tipo de servicio o producto que el consumidor estaría dispuesto a recibir o comprar, así como, hábitos de compra, necesidades, precio óptimo, lugares de venta adecuado, competencia y oferta; estos indicadores ayudan a guiar la toma de decisiones y el tipo de negocio que debe de seguir el proyecto.

Demanda

Este factor es relevante para el proyecto, porque permite conocer la cantidad de personas que estarían interesadas en adquirir un producto o servicio. Según Baca (2013), define demanda como la “Cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado” (p.28).

Oferta

La oferta se refiere a la cantidad de servicios y productos que brindará la tienda de reparación celular al mercado. Asimismo lo menciona Baca (2013): “Es la cantidad de bienes o servicios que un cierto número de oferentes (productores) está dispuesto a poner a disposición del mercado a un precio determinado.” (p.54)

Precio

El precio es uno de los factores más importantes para un proyecto, una buena estrategia en los precios permite a la empresa ser competitiva en el mercado y atraer clientes, para que adquieran los productos y servicios que se ofrecen. Siempre tomando en cuenta los costos para determinar el precio justo y adecuado. Es importante mencionar que un error en el precio puede provocar el rechazo por parte del cliente y grandes pérdidas a nivel financiero. Esto lo explica Schnarch (2014): “Determina la adquisición de un producto, incluso independientemente de los valores agregados que proporcione, ya que se trata de un asunto de beneficio-valor; es decir, de la cantidad de dinero que las personas están dispuestas a pagar para obtener lo ofrecido.” (p.280)

Mercado meta

El mercado meta permite definir el segmento de mercado al cual se dirige el proyecto. Según Kotler y Armstrong (2013) un mercado meta: “Es un grupo de personas con necesidades por satisfacer dinero y voluntad de gastarlo.” (p.76)

Competencia

Según explican Hofman y Bateson (2012), la competencia se define como: “Una situación en la cual, los agentes económicos tienen la libertad de ofrecer bienes y servicios en el mercado, y de elegir a quiénes compran y adquieren estos bienes y servicios.” (p.306)

El presente proyecto presenta una enorme competencia, el sector en el que se ubicará la sucursal es el más conglomerado a nivel nacional en cuanto desarrollo y empresas. Sin embargo, una buena estrategia de negocios y evaluación del comportamiento de sus competidores es fundamental para que se mantenga en el mercado.

Estudio financiero

El estudio financiero es la última etapa para determinar la viabilidad financiera de un proyecto, según lo mencionan Sapag, N... et al. (2014) “ordena y sistematiza la información de carácter monetario que proporcionaron las etapas anteriores, elabora los cuadros analíticos y datos adicionales para la evaluación del proyecto y estudia los antecedentes para determinar su rentabilidad.” (p.34)

Este estudio indica la viabilidad del proyecto, lo cual le brinda al inversionista un panorama más amplio sobre la rentabilidad del mismo, además permite conocer la capacidad de pago ante la inversión que se va a realizar y permite tomar una decisión acertada sobre la aprobación o rechazo.

Flujo de efectivo

También llamado Flujo de caja, representa las variaciones o entradas y salidas de efectivo en un periodo determinado. Los flujos de efectivos dan a conocer la liquidez o capacidad de generar efectivo con la que cuenta una empresa.

Como lo mencionan Block y Hirt (2013): “Representa partidas de efectivo o de equivalentes de efectivo que se pueden convertir con facilidad en recursos líquidos en menos de 90 días como (fondo del mercado de dinero).” (p.30)

Inversión inicial

Se refiere a la cantidad de dinero inicial que se debe invertir para poner en marcha un proyecto. Según Baca (2013), “comprende la adquisición de todos los activos fijos o tangibles y diferidos o intangibles necesarios para iniciar las operaciones de la empresa.” (p. 175)

Costo de capital

Según lo definen Gitman y Zutter (2016), “representa el costo del financiamiento de una compañía y es la tasa mínima de rendimiento que debe ganar un proyecto para incrementar el valor de la empresa.” (p. 364)

Capital de trabajo

Según menciona Baca (2013), el capital de trabajo es “el capital con que hay que contar para empezar a trabajar.” (p. 177) En el presente proyecto, el capital de trabajo se verá representado por tres meses sin ingresos para realizar los pagos mensuales, mientras el negocio se introduce en el mercado y genera mayores ingresos.

Inflación

Según Sapag, N... et al. (2014), la inflación “representa un alza sostenida en el nivel de precios.” (p.261)

Ingresos

Según Gitman (2012): “El ingreso ordinario de una corporación es el ingreso obtenido por medio de la venta de bienes o servicios.” (p.42) De esta manera, los ingresos del proyecto estarán determinados por los servicios de reparación celular y la venta de accesorios para estos.

Impuestos

El impuesto es un tributo que una persona o empresa paga al estado calculado conforme a su nivel de riqueza, y el estado lo utiliza para hacer frente a los gastos públicos del país.

En el estudio legal se explica el procedimiento para que un negocio se inscriba como contribuyente, además se muestra una tabla, con la cual se calcula el porcentaje de impuesto que deben de pagar las empresas según su ingreso.

Depreciación

Según Romero (2010) la depreciación se define como: “La disminución o pérdida del valor material o funcional de un activo tangible motivada por decadencia física, por el deterioro o merma en la vida de servicios de los bienes, cuyo desgaste no se ha cubierto con las reparaciones o con reemplazos adecuados.” (p.56)

Préstamo y amortización

Según Stanley (2013) préstamo se define como: “Una operación financiera en la que el sujeto activo, entrega al sujeto pasivo un capital a cambio el pasivo se compromete a reembolsar en un plazo determinado.” (p.600)

Amortización financiera según los autores Díaz y Aguilera es “saldar gradualmente una deuda por medio de una serie de pagos.” (p. 236)

Para el proyecto no se recurrirá a pedir un préstamo bancario, ya que el inversionista cuenta con capital propio para cubrir la inversión inicial.

Valor actual neto (VAN)

El valor actual neto también es llamado valor de capital o valor presente neto. Según lo definen Sapag, N.... et al. (2014), “el valor actual neto (VAN) plantea que el proyecto debe aceptarse si su valor actual neto es igual o superior a cero, donde el VAN es la diferencia entre todos sus ingresos y egresos expresados en moneda actual.” (p. 252) Al calcular el valor actual neto, se determina cuanto valor o desvalor generaría un proyecto para una compañía en caso de que se acepte.

Tasa interna de retorno (TIR)

También es conocido con el nombre de tasa de interés o rentabilidad, el TIR es representado por el porcentaje de pérdida o ganancia que obtendrá el proyecto para las cantidades invertidas, por tanto, indica la tasa de rentabilidad que proporciona una inversión.

Según Gimán y Zutter (2016), en su libro *Principios de administración financiera*, la tasa interna del retorno es la “tasa de descuento que iguala a cero el valor presente neto de una oportunidad de inversión (debido a que el valor presente de las entradas de efectivo es igual a la inversión inicial). Es la tasa de rendimiento que ganará la empresa si invierte en el proyecto y recibe las entradas de efectivo esperadas.” (p. 407) Solo se acepta un proyecto si la tasa de rendimiento es superior a la tasa de costo de capital.

Periodo de recuperación

Según Sapag, N... et.al. (2014), el periodo de recuperación de la inversión “determina el número de periodos necesarios para recuperar la inversión inicial, resultado que se compara con el número de periodos aceptables por la empresa.” (p. 260)

Índice de rentabilidad o deseabilidad

Según Ramírez (2013), “el índice de rentabilidad consiste en traducir el VPN de un proyecto a una tasa que demuestre en términos relativos la conveniencia de aceptar o rechazar un proyecto de inversión.” (p. 362) La forma de calcularlo es VAN menos inversión inicial dividido entre la inversión inicial.

El índice de deseabilidad se utiliza cuando los inversionistas tienen varias opciones de proyectos con VAN y TIR muy similares, ya que ayudará a determinar cuál proyecto es más rentable con la menor cantidad de recursos.

Tasa de descuento o tasa de costo de capital

De acuerdo con Sapag, N...et al. (2014), “la tasa de descuento del proyecto, o tasa de costo de capital, es el precio que se paga por los fondos requeridos para cubrir la inversión.” (p. 276)

Viabilidad financiera

Para concluir, Sapag...et al. (2014), define la viabilidad financiera como el “estudio que determina, en último término, la aprobación o rechazo de un proyecto.” (p. 26)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Definición del enfoque metodológico y método de investigación

Enfoque metodológico

El enfoque metodológico que se tomará en cuenta para el desarrollo del proyecto es el enfoque cuantitativo. Este tipo de método tiene como principal característica ser secuencial, probatorio y además se distingue por llevar un orden específico.

Según Roberto Hernández (2014), menciona que el enfoque cuantitativo: “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (p.4)

Por tanto, en el presente proyecto se va a obtener información numérica y datos por medio de encuestas, flujos de efectivo, entre otros, los cuales facilitarán el estudio sobre la factibilidad del negocio.

Diseño de la investigación

Según expone Hurtado (2010), es “el conjunto de decisiones estratégicas que toma el investigador, relacionadas con el dónde, el cuándo, el cómo recoger los datos y con el tipo de datos por recolectar, para garantizar la validez interna de su investigación.” (p.691) Según lo mencionado anteriormente, se utilizarán los siguientes diseños:

Diseño experimental

Según lo explica Hurtado (2010), “se entiende por diseño experimental, al plan, estructura o estrategia para el estudio preciso de un evento siempre que cumpla con dos condiciones básicas: manipulación y aleatorización.” (p.762)

Según lo explicado por la autora anteriormente, en el proyecto se utilizará el diseño experimental; ya que es un conjunto de planes y estrategias las cuales se utilizarán en la investigación para obtener datos apropiados y necesarios que puedan ser analizados mediante métodos estadísticos, con el fin de obtener conclusiones las cuales puedan ser validas, objetivas y de beneficio para el proyecto.

Diseño transaccional

Los diseños transaccionales “son sincrónicos: estudian un evento (bajo cualquiera de los diez tipos de investigación), en un solo momento del tiempo.” (Hurtado, 2010, p.720)

Para determinar la factibilidad del presente proyecto se utilizará este tipo de diseño, ya que se recurrirá a la recolección de datos, muestreo y análisis datos, con el fin de determinar la viabilidad del proyecto, además es importante mencionar que la recolección de datos se hará en un tiempo determinado o único.

Diseño factorial

Este proyecto es de diseño factorial, ya que pretende analizar el efecto que tiene sobre las variables dependientes la manipulación de más de una variable independiente. Según lo mencionan los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), “los diseños factoriales manipulan dos o más variables independientes e incluyen dos o más niveles o modalidades de presencia en cada una de las variables independientes.” (p. 148)

Métodos de investigación

Según los autores Hernández, Fernández y Batista (2014), definen la investigación como: “conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno.” (p. 4)

A continuación, se describen los cuatro alcances del método cuantitativo que mencionan los autores Hernández...et al. (2014):

Estudios exploratorios: se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el tema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

Estudios descriptivos: busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Describe tendencias de un grupo o población.

Estudios correlacionales: tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables de una muestra o contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubica en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.

Estudios explicativos: Pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian. (p.95)

El presente proyecto contiene alcance de tipo exploratorio, ya que se trata de una nueva sucursal, en el cual no se han realizado estudios previos, ni investigaciones de esta naturaleza. Así mismo, surgen otras técnicas para la recolección de información, como, por ejemplo: encuestas, entrevistas, cuestionarios, entre otros; y con la información obtenida permite la codificación, tabulación y análisis estadísticos de los datos obtenidos, al final se obtiene un panorama más amplio de lo que se requiere investigar.

Además, es de tipo correlacional, ya que para determinar la factibilidad del proyecto se requiere de la proyección de variables; como costos, gastos, ingresos; con ello, se obtiene información relevante para una correcta toma de decisiones y rentabilidad del proyecto.

Sujetos y fuentes de información

Los sujetos de información hacen referencia a todas aquellas personas sujetos de estudio, también se conoce como población o universo.

Población

Hernández, Fernández y Batista (2014), definen población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.” (p.174)

La población que se utilizará para el desarrollo de este proyecto, serán adultos a partir de 15 años hasta los 59 años. Se toman estos rangos de edades, ya que, aunque personas de 15 años no poseen un poder adquisitivo, estos lo obtienen por medio de sus padres y también a pesar de que las poblaciones mayores a los 59 años usan teléfono celular, el mayor nicho de mercado se encuentra en los rangos mencionados anteriormente.

Según datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística y Censo, en el censo realizado en el 2011, la población total para el Cantón San José Central, lugar en donde se pretende ubicar la sucursal, es de 217.731 habitantes para el rango de edades entre los 15 y 59 años.

Muestra de la investigación

Los autores (Op cit, 2014) mencionan que “para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos, y tienen que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población.” (p.173)

Tipo de muestreo

Para el presente proyecto se va a utilizar el muestreo probabilístico, según Hernández, Fernández y Batista (2014), explican que en las muestras probabilísticas: “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis.” (p.175)

Para el proyecto se eligió el método probabilístico aleatorio, en este método se selecciona una muestra de tamaño n de la población de N unidades. El tamaño de la población es una estimación obtenida y realizada por el censo del INEC, en el año 2011.

La fórmula para obtener la muestra de poblaciones finitas es la siguiente:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = total de la población

σ^2 = Desviación estándar. Se utiliza una desviación estándar de 0,5 ya que es la que normalmente se utiliza cuando no se tiene.

Z^2 = Nivel de confianza. Es el valor crítico de la distribución normal para un nivel de confianza deseado. Para un nivel de confianza del 90% se utiliza el valor 1,64, el cual es equivalente en la tabla de confiabilidad.

e = Nivel de error. Según Sapag, N... et al. (2014), “es el nivel de error máximo permitido, que puede interpretarse como la mayor diferencia permitida entre la medida de la muestra y la media de la población.” (p. 71).

Para efectos del presente estudio, se aplicará un nivel de confianza del 90%, un margen de error del 7%, una población total de 217.731 personas y una desviación estándar del 0,5.

$$n = \frac{217731^2 * 0.5^2 * 1,64^2}{(217731 - 1) + 0,07^2 + 0.5^2 * 1,64^2}$$

$$n = 138$$

Fuentes de información

Muñoz (2015), indica que las fuentes de información: “son los registros de conocimientos recopilados a través de escritos formales, libros, revistas, manuscritos, cuadros, figuras, registros audibles en grabaciones fonográficas o magnéticas y páginas de internet.” (p.371)

Fuentes primarias

De acuerdo con lo mencionado por Hurtado (2010), las fuentes primarias se definen como “todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos.” (p.176)

En la investigación, las fuentes primarias son la información obtenida por medio de las encuestas, ya que se pretende conocer el grado de interés del mercado meta sobre la apertura de una sucursal de la tienda de reparación celular Tecnovillalobos; la cual va dirigida principalmente a los nuevos clientes que se obtendrán en el nuevo punto de venta.

Además, otra fuente de información primaria es la obtenida por medio del propietario de Tecnovillalobos, el cual facilitará información esencial de tipo financiera y experiencias sobre el local actual.

Fuentes secundarias

De acuerdo con Hurtado (2010), las fuentes de información secundaria son “registros o relatos de hechos pasados, provenientes de personas que no estuvieron presentes directamente en el lugar de la acción o no tuvieron acceso directo al evento.” (p. 729)

Según lo anterior, es toda la información que ha sido transcrita y elaborada por otras personas o autores con un amplio conocimiento sobre los temas en cuestión.

En la investigación se utilizan: libros de texto, tesis, normativas, regulaciones relacionadas al marco legal referentes a la Municipalidad de San José, Ministerio de Hacienda, Caja Costarricense de Seguro Social, entre otras.

Fuentes terciarias

Las fuentes terciarias que se utilizarán para el proyecto, son las tomadas por medio de los sitios web, las cuales proporcionan información para el complemento y desarrollo del tema de estudio.

Definición de variables: conceptual, operativa e instrumental

Las variables de la investigación, pretenden dar respuesta a los objetivos específicos, los cuales fueron especificados en el capítulo uno. Estas variables se definen en término conceptual, operativo e instrumental.

Tabla 1.
Definición de variables

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Elaborar un estudio legal que establezca los requisitos legales necesarios para la operación y funcionamiento del negocio, con el fin de valorar dichos requerimientos.	Estudio legal para la implementación del negocio.	Son requisitos legales que la empresa debe de considerar para dar inicio a un proyecto.	Contar con todos los formularios que se deben de completar y presentar, cuando se realiza la apertura de un negocio.	Investigación documental.
Elaborar un estudio técnico y organizacional que cuantifique el monto de la inversión para la creación del nuevo local comercial.	Estudio técnico para determinar la estructura organizacional de la empresa y monto de inversión inicial.	Este estudio, permite crear una estructura adecuada para el negocio y determinar la cantidad de dinero inicial necesaria para poner en marcha un proyecto nuevo.	Determinar el capital humano requerido para el proyecto y realizar cotizaciones del equipo, suministros y recursos necesarios, para la implementación del local comercial.	Investigación documental.

<p>Realizar un estudio de mercado que permita determinar la demanda, gustos y preferencias de los clientes, con el fin de darle el enfoque comercial al negocio.</p>	<p>Estudio de mercado para determinar demanda, gustos y preferencias.</p>	<p>Consiste en la recolección y análisis de datos para obtener información acerca de clientes, competidores y mercado.</p>	<p>Aplicación de encuestas al mercado meta, para conocer demanda, gustos y preferencias.</p>	<p>Encuestas.</p>
<p>Desarrollar un estudio financiero para determinar la factibilidad del proyecto que permitirá determinar la viabilidad del mismo.</p>	<p>Estudio financiero para conocer la rentabilidad del negocio.</p>	<p>Es de suma importancia para conocer la capacidad que tiene una empresa de ser rentable y viable en un tiempo determinado.</p>	<p>Indicadores financieros utilizados para determinar la rentabilidad del proyecto.</p>	<p>Flujos de efectivo e indicadores financieros.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2018

Instrumentos y técnicas utilizados en la recolección de datos

Según menciona Hurtado (2010):

El proceso de recolección de datos requiere el empleo de técnicas e instrumentos que permitan acceder a la información necesaria durante la investigación. Las técnicas comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación. Estas técnicas se pueden clasificar según el proceso utilizado para acceder a dicha información, y también con base en el área de conocimiento donde se aplican. (p.771)

Según lo mencionado anteriormente, las técnicas son los medios para recopilar información y existen distintas técnicas, en la presente investigación el tipo de técnica utilizada será la encuesta.

Encuesta

Los cuestionarios son muy utilizados en encuestas de todo tipo, ya que es uno de los instrumentos más frecuentes para la recolección de datos.

Como lo mencionan los autores, Hernández... et al. (2014), “los cuestionarios son un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir.” (p.217) Por lo tanto, el contenido de las preguntas es variado y existen dos tipos: las preguntas cerradas y abiertas.

La pregunta abierta según lo expuesto por (Op cit, 2014), “no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado; en teoría, es infinito, y puede variar de población en población.” (p.220) Por tanto, estos tipos de preguntas son de gran utilidad cuando no hay suficiente información sobre las respuestas que pueden brindar las personas encuestadas.

Las preguntas cerradas, “contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Resultan más fáciles de codificar y analizar” (Op cit, 2014, p.217).

Según lo mencionado anteriormente, las encuestas aplicadas serán con preguntas de tipo cerradas a personas entre los 15 y 59 años de edad, que residen en el cantón de San José, lugar donde se ubicará la sucursal de Tecnovillalobos.

Así mismo, los cuestionarios pueden aplicarse de dos maneras: auto administrado y por entrevista, ya sea personal o telefónica. Según los autores Hernández... et al. (2014), se definen de la siguiente manera:

- Auto administrado: “significa que el cuestionario se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos.
- Por entrevista personal: implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas.
- Por entrevista telefónica: la diferencia con el anterior tipo de entrevista es el medio de comunicación, que este caso es el teléfono.” (p.235)

Para el presente proyecto, el cuestionario se aplicará de forma auto administrado, ya que para este tipo de investigación resulta la manera más práctica y factible para realizar las encuestas a la muestra de la población.

Confiabilidad y validez de los instrumentos de recolección datos de la investigación

Según Hernández... et al. (2014) “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.” (p.200) Los instrumentos de medición deben de ser confiables, ya que se utilizarán para determinar la factibilidad de la apertura de una sucursal, por lo tanto, deben de ser coherentes y consistentes. Por esta razón la encuesta contará con preguntas puntuales y sencillas que permitan extraer toda la información que se requiere de forma clara y concisa.

“La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir.” (Hernández... et al., 2014, p. 200)

La validez constructo, según Hurtado (2010) “intenta determinar en qué medida un instrumento mide el evento en términos de la manera como éste se conceptualiza y en relación con la teoría que sustenta la investigación.” (p. 790)

Cuando se habla de validez de los instrumentos de medición, es de suma importancia que los instrumentos sean válidos y confiables, ya que de esto dependerá que los datos proporcionados sean reales y que brinden la información requerida y necesaria para el proyecto desarrollado.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE DATOS

A continuación, se procederá a realizar el estudio legal, organizacional, técnico, mercadeo y financiero, los cuales brindaran información fundamental para determinar la factibilidad del proyecto.

Estudio legal

Para la apertura de un negocio se debe cumplir con una serie de requisitos, los cuales son parte de las leyes y normativas de Costa Rica. El presente estudio muestra los trámites legales que debe realizar Tecnovillalobos para la apertura de la nueva sucursal. Además, es importante mencionar que estos trámites también fueron previamente realizados por su actual negocio, ubicado en San José frente a las paradas de Sabanilla.

Por lo tanto, inicialmente se verificará que Tecnovillalobos cuente con los permisos al día para su adecuado funcionamiento, ya que son fundamentales para la apertura de la nueva sucursal que también se ubicará, en el cantón de San José.

Constitución de la empresa

La tienda de reparación celular Tecnovillalobos actualmente se encuentra constituida como una empresa física, según el Código de Comercio de Costa Rica son personas que poseen capacidad jurídica para ejercer en nombre propio actos de comercio. Por ello, Tecnovillalobos está constituida bajo el nombre de su propietario Daniel Villalobos Hernández y su número de cédula físico.

Sin embargo, para la apertura del segundo negocio la empresa está realizando los trámites correspondientes para constituirse como Sociedad Anónima, esto le permitirá tener mejor estructura financiera y además la unión de nuevos socios comerciales.

Uso de suelo

Los certificados de uso de suelo son de gran importancia en Costa Rica cuando se va a adquirir una propiedad, ya que hay casos en los que el inmueble resulta inútil porque se torna incompatible con la normativa urbanística. Por tanto, es requisito cuando se va a operar un sitio físico cumplir con este permiso.

Para efectos de la apertura de la sucursal de Tecnovillalobos este certificado se debe solicitar en la Municipalidad de San José, ya que es necesario para posteriormente optar por la patente comercial.

Para obtener el certificado de uso de suelo, la Municipalidad de San José brinda el formulario “Solicitud de formulario uso de suelo” (ver anexo #2), el cual se debe de completar y presentar en la municipalidad junto con los siguientes requisitos:

- Solicitud respectiva (formulario debidamente lleno) firmada por el interesado.
- Fotocopia del plano catastrado, sin reducir y sin pegas, debidamente viciado por el municipio.

Permiso sanitario de funcionamiento

Todos los establecimientos comerciales, industriales y de servicio deben contar con el Permiso Sanitario de Funcionamiento, ya que regula la salubridad de un establecimiento para poder operar.

Los requisitos para obtener la autorización o permiso sanitario de funcionamiento son:

- Formulario para solicitud de Permiso Sanitario de Funcionamiento. (ver anexo #3)
- Declaración jurada para trámites de solicitud de Permisos Sanitarios de Funcionamiento por primera vez o renovaciones. (ver anexo #4)
- Una vez cumplidos estos requisitos, se procede a realizar el pago correspondiente a este servicio por medio de depósito o transferencia bancaria, este trámite se efectúa por medio del Banco Nacional de Costa Rica.

Solicitud de la patente municipal

Todo local comercial debe de contar con una licencia municipal, la cual se define según su actividad comercial.

Los requisitos son los siguientes:

- Solicitud mediante formulario de trámite para patentes y licencia de licores autorizados. (ver anexo #5)
- En caso de sociedades se debe aportar personería jurídica vigente, original o copia certificada.
- Contrato de Póliza de Riesgos de Trabajo del INS, recibo de pago al día o exoneración a nombre del solicitante.

- Permiso sanitario de funcionamiento del Ministerio de Salud.
- Aportar documento notarial o registral idóneo que acredite la procedencia del trámite por realizar.
- Contar con las obligaciones al día: Constancia de la Caja Costarricense de Seguro Social que este al día con las cuotas obrero – patronales o documento de exoneración, además constancia de estar al día con los tributos municipales y constancia de estar al día con Fondo de Asignaciones Familiares.

Inscripción de la empresa ante la Caja Costarricense de Seguro Social

Para la inscripción de la empresa y sus empleados se debe llenar el formulario “Solicitud de inscripción / reanudación para patronos jurídicos.” (ver anexo #6)

Los requisitos de inscripción son los siguientes, según sitio web de la Caja Costarricense de Seguro Social.

- Presentar la Certificación original de Personería Jurídica extendida por el Registro Nacional o por un Notario Público o certificación digital, con no más de un mes de emitida.
- Presentar una fotocopia de la Escritura de Constitución de la Sociedad.
- Presentar cédula de identidad del representante legal. En caso de personas extranjeras, aportar el documento original de identificación migratorio (cédula de residencia, carné de refugiado, pasaporte u otro).
- Fotocopia de la cédula de identidad de cada trabajador. En caso de contar con trabajadores extranjeros, aportar fotocopia del documento de identificación migratorio (ya sea cédula de residencia, carné de refugiado, pasaporte u otro) de cada trabajador.

- El formulario Patrono Jurídico, debe ser firmado por el patrono o representante patronal.

Es importante mencionar que este trámite se puede realizar de forma virtual mediante la firma digital o presencial.

Tabla 2. Cargas sociales recaudadas por la CCSS mediante cobro de la planilla

Caja Costarricense de Seguro Social CCSS			
Concepto	Patrono	Trabajador	Porcentaje
SEM	9.25%	5.50%	14.75%
IVM	5.08%	3.84%	8.42%
TOTAL CCSS	14.33%	9.34%	23.67%
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			36.67%

Fuente: Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), 2018

Inscripción como contribuyente

Para la inscripción como contribuyente, toda empresa se debe inscribir en el Portal Administración Tributaria (ATV), en el link: <https://www.hacienda.go.cr/ATV/Login.aspx>, el cual es el medio de uso obligatorio para que los contribuyentes elaboren los formularios D-140, el cual incluye la Declaración de inscripción en el Registro Único Tributario (ver anexo #7).

Una vez que el sistema haya validado el perfil, usuario y el estado actual tributario, le permitirá inscribirse ya sea como persona física o jurídica. Por este medio el usuario llenará una serie de datos, por ejemplo: una sección en donde se debe ingresar la información de los establecimientos o locales que la empresa tiene abiertos para el público en general, es decir si cuenta con sucursales o agencias, además también llenará los datos sobre los representantes legales de la empresa, tipo de régimen tributario, método de facturación, entre otros. Una vez que se haya completado con esos pasos el sistema le genera un resumen de la Declaración de Inscripción en el Registro Único Tributario, el cual indicará que ya se encuentra inscrito como obligado tributario.

A continuación, se muestra una tabla con el porcentaje de impuesto que deben pagar las personas jurídicas, inscritas en el régimen tradicional. Este impuesto se aplica sobre la renta neta total.

Tabla 3. Tarifas del impuesto sobre las utilidades para personas jurídicas

Ingresos	Periodo 2017	Periodo 2018	Tarifa
Ingresos brutos hasta	¢52.634.000	¢53.113.000	10%
Ingresos brutos hasta	¢105.872.000	¢106.835.000	20%
Ingresos brutos de más de	¢105.872.000	¢106.835.000	30%

Fuente: Ministerio de Hacienda, 2018

Póliza Riegos de Trabajo

En Costa Rica según el código de trabajo, todos los trabajadores tienen derecho a que sus patronos los protejan con la Póliza de Riegos de Trabajo, esta póliza cubre a los trabajadores en caso que ocurra un accidente laboral, brindándoles atención médica hospitalaria, farmacéutica, medico quirúrgica y rehabilitación, además de subsidio económico en caso de incapacidad, así como una indemnización por incapacidad permanente o muerte provocada por un riesgo del trabajo.

El tipo de póliza que la tienda de reparación celular Tecnovillalobos debe de adquirir para los trabajadores de la sucursal, es la Póliza Permanente RT-General. Este tipo de póliza asegura a los trabajadores que se contraten (en calidad de patrono) para desarrollar su actividad comercial permanente.

Para suscribir la póliza de riesgos de trabajo, el interesado debe de presentarse de forma personal, en caso de que la persona no pueda presentarse personalmente debe de enviar un poder autenticado por un abogado y aclarar el trámite que requiere realizar. Es requisito indispensable

presentar el documento de identificación original, vigente y en buen estado. Además, debe de presentar de forma completa el formulario “solicitud de seguro”, (ver anexo #8).

Todos los meses se deberá de remitir al INS un estado de la planilla indicando nombre, apellidos y salarios de los trabajadores asegurados por medio de una página electrónica del INS, en caso de incumplir con esta disposición puede generar sanciones por infracciones a las leyes laborales, inclusive el cierre del negocio.

Póliza de Responsabilidad Civil

Lo que se busca con esta póliza es proteger al negocio de una demanda, causada por algún accidente que le ocurra a un tercero dentro del establecimiento de Tecnovillalobos. Esta póliza tiene un costo aproximado de 27.000 colones trimestrales.

Estudio Organizacional

En el siguiente estudio, se estable la estructura organizacional más adecuada para el proyecto. La sucursal de Tecnovillalobos es una empresa pequeña, por tanto, contará con dos colaboradores. Es importante mencionar que el gerente general será la misma persona que administra tanto la tienda principal como la nueva sucursal y es el dueño de los negocios.

El estudio pretende definir aspectos administrativos y la infraestructura del negocio, además se detalla los puestos y la descripción de los mismos; así como las funciones que se llevarán a cabo en la sucursal. La correcta elección del capital humano es fundamental para el

buen funcionamiento en general, por lo tanto estará conformado por personas capacitadas y con experiencia, para brindar un servicio de calidad al cliente.

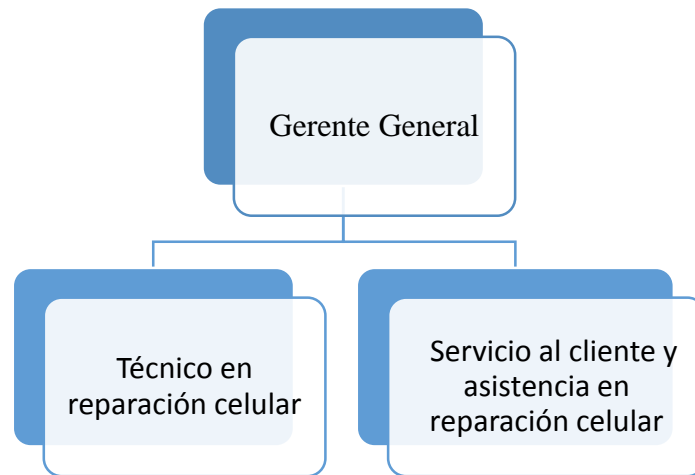


Figura 2. Organigrama sucursal Tecnovillalobos
Fuente: Elaboración propia, 2018

Perfiles de puestos

Seguidamente se muestran los perfiles de puestos propuestos para la estructura organizacional de la sucursal de Tecnovillalobos, los cuales detallan los requerimientos de cada puesto.

Gerente general

Es el dueño y encargado actualmente de la administración de la tienda de reparación celular ubicada al frente de las paradas de Sabanilla en San José centro. Además, también estará a cargo de la administración de la nueva sucursal. La administración general de las dos tiendas se llevará a cabo desde la sucursal principal.

Funciones y obligaciones

- Planear, organizar, dirigir y controlar.
- Selección y reclutamiento del personal.
- Elaborar los contratos de trabajo, pago de planillas y liquidaciones del personal.
- Encargado de decidir los horarios de atención, funciones y vacaciones del personal.
- Compra de insumos y materia prima necesaria para el funcionamiento del proyecto.
- Supervisión general de las áreas administrativas y operativas.
- Encargado de estar al día en cuanto vigencia y requerimientos del marco legal de la empresa.
- Encargado de la publicidad por medio de Facebook e Instagram.
- Encargado de la toma de decisiones de la empresa y orientarla hacia el cumplimiento de los objetivos y metas que se propongan.

Técnico en reparación celular

Persona encargada de crear un diagnóstico de revisión sobre las fallas detectadas en los teléfonos celulares y brindar el soporte técnico necesario.

Perfil del puesto

- Dominio del idioma inglés (deseable)
- Técnico medio o curso aprobado en reparación celular
- Experiencia mínima de dos años en reparación de teléfonos celulares

Funciones y obligaciones

- Encargado de la revisión de los teléfonos celulares para brindar un diagnóstico al cliente del problema que presenta y los costos para la respectiva reparación.
- Encargado de dar soporte técnico al teléfono celular, ya sea una reparación física o software.

Competencias del puesto

- Productividad
- Alta puntualidad
- Toma de decisiones
- Capacidad de organizar
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Liderazgo y capacidad de trabajar en equipo

Servicio al cliente y asistencia en reparación celular

Persona encargada de atender a los clientes y brindar asistencia al técnico.

Perfil del puesto

- Curso de servicio al cliente (deseable)
- Dominio del idioma inglés (deseable)
- Educación media o estudio que le permita desempeñarse en el puesto.
- Experiencia mínima de un año en puestos similares de atención al cliente y asistencia.

Funciones y obligaciones

- Limpieza del lugar
- Encargado de atención y servicio al cliente
- Efectuar el cobro a los clientes de los servicios brindados
- Brindar asistencia al técnico de reparación celular, como por ejemplo: diligencias o colaboración general en la reparación celular

Competencias del puesto

- Buena presentación personal
- Capacidad de trabajar en equipo
- Persona carismática con buen servicio al cliente

Contador

Se contratará por servicios profesionales para que realice la contabilidad del negocio, una vez al mes.

Perfil del puesto

- Bachillerato en Contaduría Pública
- Experiencia mínima de 3 a 5 años en puestos similares
- Inscrito en el Colegio de Contadores Públicos Autorizados

Funciones y obligaciones

- Realizar los estados financieros de la empresa y brindar información financiera confiable para la toma de decisiones, además de realizar el pago de impuestos del negocio.

Competencias del puesto

- Puntual
- Persona ética
- Responsable

Salarios

Los montos de los salarios fueron establecidos tomando en cuenta un promedio de lo que paga el mercado laboral para estos puestos y de acuerdo con los salarios mínimos que establece el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para el 2018.

Tabla 4. Costo mensual y anual de la planilla

Costos legales y cargas sociales	Contribución del patrono	Gerente General	Tecnico en reparación celular	Servicio al cliente y asistencia en reparación celular	Total mensual
Salario base		€1.500.000,00	€355.000,00	€320.000,00	€675.000,00
Seguro, Enfermedad y Maternidad	9,25%	€138.750,00	€32.837,50	€29.600,00	€62.437,50
Seguro Invalidez, Vejez y Muerte	5,08%	€76.200,00	€18.034,00	€16.256,00	€34.290,00
Recaudacion otras instituciones:					
Cuota Patronal Banco Popular	0,25%	€3.750,00	€887,50	€800,00	€1.687,50
Fondo de Asignaciones Familiares	5,00%	€75.000,00	€17.750,00	€16.000,00	€33.750,00
Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)	0,50%	€7.500,00	€1.775,00	€1.600,00	€3.375,00
Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)	1,50%	€22.500,00	€5.325,00	€4.800,00	€10.125,00
Ley de Proteccion al trabajador (LPT):					
Aporte Patrono Banco Popular	0,25%	€3.750,00	€887,50	€800,00	€1.687,50
Fondo de capitalizacion laboral	3,00%	€45.000,00	€10.650,00	€9.600,00	€20.250,00
Fondo de Pensiones Complementarias	1,50%	€22.500,00	€5.325,00	€4.800,00	€10.125,00
Total cargas sociales obligatorias	26,33%	€394.950,00	€93.471,50	€84.256,00	€177.727,50
Cesantia	5,33%	€79.950,00	€18.921,50	€17.056,00	€35.977,50
Preaviso	1,84%	€27.600,00	€6.532,00	€5.888,00	€12.420,00
Vacaciones	4,17%	€62.550,00	€14.803,50	€13.344,00	€28.147,50
Aguinaldo	8,33%	€124.950,00	€29.571,50	€26.656,00	€56.227,50
Total provisiones de ley	19,67%	€295.050,00	€69.828,50	€62.944,00	€132.772,50
Total	46,00%	€690.000,00	€163.300,00	€147.200,00	€310.500,00
Costos por salario mensual más cargas sociales y provisiones		€2.190.000,00	€518.300,00	€467.200,00	€3.175.500,00
Costos por salario anual		€26.280.000,00	€6.219.600,00	€5.606.400,00	€38.106.000,00

Fuente: Elaboración propia, 2018

Tabla 5. Gasto mensual servicios profesionales

Servicios profesionales	Pago mensual
Contador	€25.000,00

Fuente: Elaboración propia, 2018

Horarios

En la siguiente tabla se detalla el horario de funcionamiento por día y semana de la sucursal de Tecnovillalobos, con el fin de atender la demanda y cumplir con el número de horas de la jornada laboral diurna establecida por ley, según el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Tabla 6. Horario sucursal Tecnovillalobos

Personal	Horario de atención	Horas por día	Total horas semanales
Técnico en reparación celular	Lunes a viernes: 9:00 am a 5:00 pm	8 horas	48 horas
	Sábado: 10:00 am a 6:00 pm	8 horas	
		8 horas	48 horas
Servicio al cliente y asistencia en reparación celular	Lunes a viernes: 9:00 am a 5:00 pm	8 horas	
	Sábado: 10:00 am a 6:00 pm		

Fuente: Elaboración propia, 2018

Estudio técnico

El objetivo del estudio técnico es cuantificar los costos de los recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto, además establecer la posible ubicación de la sucursal de Tecnovillalobos, los costos de operación, inversión requerida en mobiliario y equipo necesario para poner en marcha el proyecto.

Localización del proyecto

Se eligió el cantón de San José, el cual corresponde al primer cantón de la provincia de San José. Una de sus principales características es que posee el mayor desarrollo, por lo que tiene muy buenos índices en cuanto a salud, escolaridad, alto desarrollo humano, cultura, entre otros.

El cantón de San José posee una extensión territorial aproximada de 45 kilómetros cuadrados, además es el cantón más poblado del país con 6.456 habitantes por kilómetro cuadrado, según censo realizado en el 2011 por el Instituto de Estadística y Censo (INEC). Los distritos que lo conforman son: Carmen, Merced, Hospital, Catedral, Zapote, San Francisco de Dos Ríos, La Uruca, Mata Redonda, Pavas, Hatillo y San Sebastián.

La sucursal de Tecnovillalobos estará ubicada específicamente en el distrito Merced, este distrito cuenta con una superficie de 2,29 Kilómetros cuadrados y una población de 12.257 habitantes, según censo realizado por el INEC en el 2011. La localización del negocio es uno de los aspectos más importantes del proyecto, ya que se pretende que la sucursal esté ubicada en un lugar con gran tránsito de personas y de fácil acceso.



Figura 3. Localización
Fuente: Google Maps, 2018

El local comercial del proyecto se encuentra aproximadamente a 5 minutos caminando del Mercado Central de San José, en Avenida 1, calle 10, muy cercano a Casa de Empeño la Cueva.

El local consiste en un espacio de 40 metros cuadrados y está acondicionado con la ley 7600, cortinas metálicas y paredes aislantes. Es ideal para el proyecto por su distribución, tamaño, fácil acceso y cercanía. El costo mensual del alquiler sería de un millón de colones.

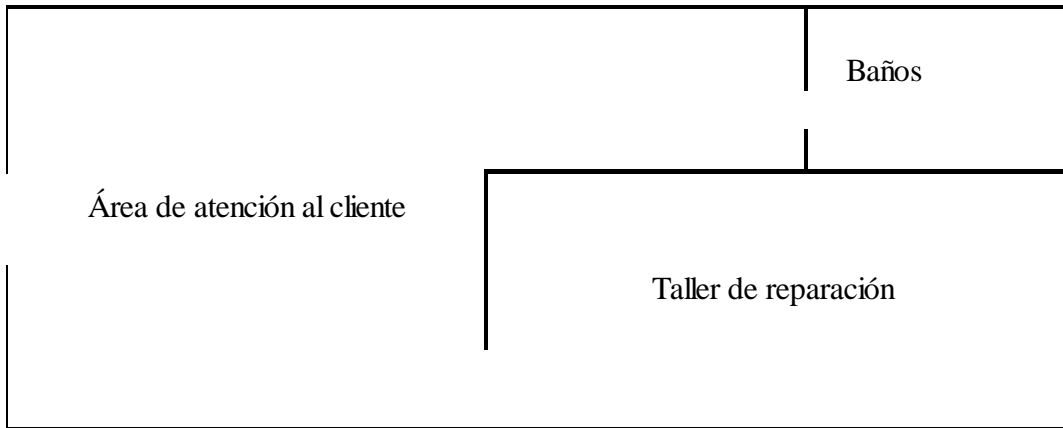


Figura 4. Croquis

Fuente: Elaboración propia, 2018

Maquinaria y equipo

Para la puesta en marcha de la sucursal de Tecnovillalobos se requiere de la compra de maquinaria y equipo, los cuales son necesarios para realizar los trabajos de reparación física de los teléfonos celulares, tales como: cambio de rack de carga, cambio de botones, cambio de pantalla, limpieza del celular, entre otros. Así mismo también se requieren de máquinas especializadas, para realizar trabajos a nivel operativo (software).

Para la compra de los equipos se realizaron cotizaciones en los comercios Planet Cell y GSM Server, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 7. Maquinaria y equipo de reparación celular

Proveedor	Descripción	Unidades	Costo unitario	Costo total
Planet Cell	Estación de calor/Cautil	1	¢230.000,00	¢230.000,00
Planet Cell	Microscopio/Lámpara LED	1	¢300.000,00	¢300.000,00
Planet Cell	Fuente de poder Multivoltaje	1	¢50.000,00	¢50.000,00
Planet Cell	Lavadora Ultrasónica	1	¢22.950,00	¢22.950,00
Planet Cell	Lámpara luz ultravioleta para secar goma	1	¢25.000,00	¢25.000,00
GSM Server	Z3X Box	1	¢150.000,00	¢150.000,00
GSM Server	Sigma box	1	¢145.000,00	¢145.000,00
GSM Server	Octoplus box	1	¢200.000,00	¢200.000,00
GSM Server	Furious gold box	1	¢200.000,00	¢200.000,00
GSM Server	Chimera Tool	1	¢150.000,00	¢150.000,00
Total		10	¢1.472.950,00	¢1.472.950,00

Fuente: Elaboración propia, 2018

Accesorios

La sucursal de Tecnovillalobos además de ofrecer servicios de reparación, también tendrá a la venta accesorios para el celular como: cargadores, temperados o protectores de pantalla, estuches, entre otros. La venta de accesorios representa un ingreso secundario del negocio, ya que su principal fuente de ingreso son las reparaciones celulares.

Los costos de los accesorios se cotizaron con el proveedor Planet Cell, ya que además de vender maquinaria y equipo, ofrece gran variedad de accesorios para talleres de reparación con precios al por mayor. El costo promedio de cada accesorio es de 2500 colones.

Para la inversión inicial del negocio se comprarán 400 accesorios, lo cual representa un total de 1.000.000 de colones.

Tabla 8. Accesorios

Descripción	Cantidad	Costo	Total
Accesorios celulares	400	¢2.500,00	¢1.000.000,00

Fuente: Elaboración propia, 2018

Mobiliario y equipo de oficina

Para acondicionar el local, se requiere de la compra de mobiliario y equipo de oficina como las vitrinas o mostradores, en las cuales se tendrán los accesorios celulares para la venta al público, además se comprarán sillas de espera, escritorios de trabajo para el taller, entre otros, necesarios para el funcionamiento del lugar.

Tabla 9. Mobiliario y equipo de oficina

Proveedor	Descripción	Unidades	Costo unitario	Costo total
Vértice	Vitrina de vidrio	2	¢250.000,00	¢500.000,00
Office Depot	Escritorio de trabajo	2	¢260.000,00	¢520.000,00
Office Depot	Silla de visita	5	¢18.000,00	¢90.000,00
Office Depot	Silla de trabajo	2	¢45.500,00	¢91.000,00
Office Depot	Laptop HP	4	¢280.000,00	¢1.120.000,00
Office Depot	Televisor 32 pulgadas	1	¢150.000,00	¢150.000,00
Office Depot	Basurero	3	¢5.600,00	¢16.800,00
Office Depot	Teléfono inalámbrico	1	¢22.999,00	¢22.999,00
Office Depot	Archivero plástico 3 niveles	1	¢19.990,00	¢19.990,00
Office Depot	Organizador con gavetas	1	¢3.990,00	¢3.990,00
EPA	Extintor	1	¢44.500,00	¢44.500,00
Total		23	¢1.100.579,00	¢2.579.279,00

Fuente: Elaboración propia, 2018

Materiales y suministros

Para la operación de la sucursal se requiere de materiales y suministros para ser utilizados en el servicio al cliente y limpieza del local. En el siguiente cuadro se muestra una lista con lo necesario para la apertura del negocio.

Tabla 10. Materiales y suministros

Descripción	Unidades	Costo unitario	Costo total
Caja con 12 lapiceros	1	¢1.600,00	¢1.600,00
Set engrapadora, grapas y quita grapas	1	¢2.890,00	¢2.890,00
Perforadora	1	¢1.490,00	¢1.490,00
Tijera	1	¢1.190,00	¢1.190,00
Cinta adhesiva	1	¢890,00	¢890,00
Calculadora de mesa	1	¢4.990,00	¢4.990,00
Tape	1	¢1.390,00	¢1.390,00
Cubo de notas	1	¢1.330,00	¢1.330,00
Cuaderno de apuntes	1	¢740,00	¢740,00
Cutter metálico	1	¢1.090,00	¢1.090,00
Bolsas para basura	2	¢720,00	¢1.440,00
Desinfectante	1	¢4.200,00	¢4.200,00
Limpia vidrios	1	¢2.500,00	¢2.500,00
Jabón para manos	1	¢3.000,00	¢3.000,00
Papel higiénico	1	¢5.000,00	¢5.000,00
Escoba	1	¢1.800,00	¢1.800,00
Palo de piso	1	¢1.700,00	¢1.700,00
Hisopo de baño	1	¢600,00	¢600,00
Pala	1	¢900,00	¢900,00
Total	20	¢38.020,00	¢38.740,00

Fuente: Elaboración propia, 2018

Mensualmente se destinará la suma de 20 mil colones para la compra de materiales y suministros, ya que todos los meses no se necesitará comprar la totalidad de productos mencionados en la tabla anterior.

Servicios públicos

En relación con los servicios públicos, se tomó como referencia los gastos mensuales de la sucursal principal de Tecnovillalobos, con el fin de determinar en promedio los costos fijos del proyecto.

Tabla 11. Servicios públicos mensuales

Detalle	Monto mensual
Electricidad	¢25.000,00
Teléfono, cable, internet	¢83.000,00
Agua	¢5.500,00
Total	¢113.500,00

Fuente: Elaboración propia, 2018

Estudio de mercado

El estudio de mercado es fundamental para un proyecto de factibilidad, ya que por medio de la recolección de datos permite obtener información que puede ocasionar beneficios o inconvenientes para la apertura de la sucursal de Tecnovillalobos.

Este estudio permite recolectar y conocer factores como preferencias y gustos del mercado, frecuencia de compra, posicionamiento o conocimiento de la población sobre la tienda de reparación celular, interés de la población en frecuentar el nuevo punto comercial, así como determinar el precio conveniente de los servicios que se brindarán en la sucursal y que representan los ingresos que se esperan para este nuevo proyecto. Es de suma importancia conocer la opinión de las personas que son clientes potenciales y que ayudarán a guiar el proyecto para una correcta toma de decisiones y ofrecer al cliente lo que busca de manera eficiente y eficaz.

Presentación y análisis de los resultados

El segmento de mercado al que está enfocado el proyecto es a personas entre 15 a 59 años de edad, que residen en el cantón de San José, por lo tanto, las encuestas se aplicaron en las cercanías de la actual tienda de reparación celular Tecnovillalobos, Plaza de la Cultura, Mercado Central de San José, Coca Cola, entre otros. El total de la población encuestada fue de 140 personas (ver cuestionario anexo #1).

Luego de aplicar las encuestas, se presentan por medio de gráficos los resultados.

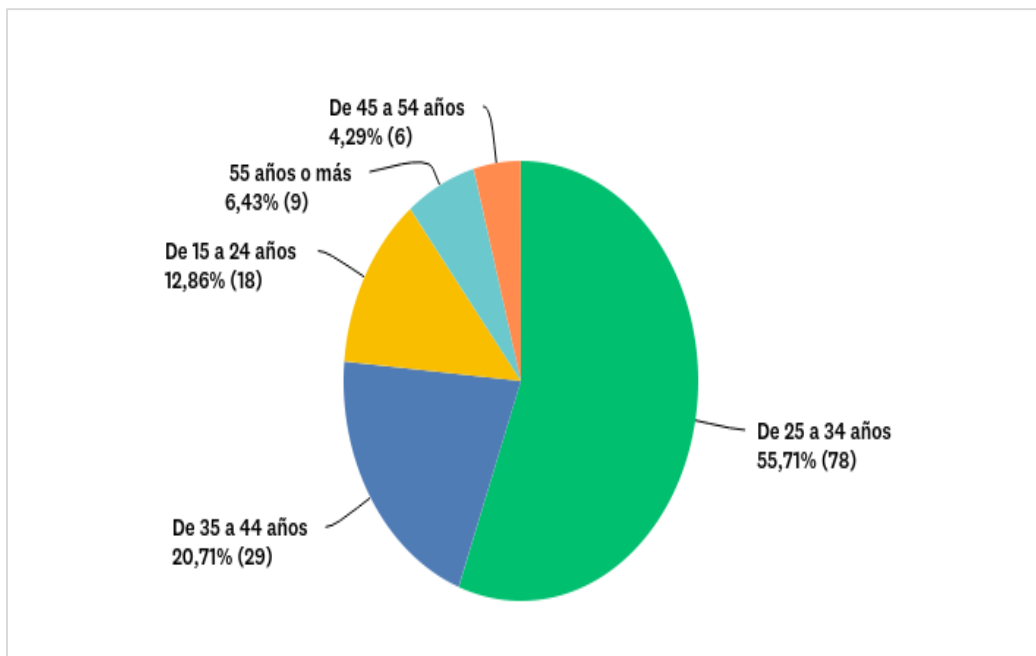


Figura 5. Rango de edades
Fuente: Elaboración propia, 2018

La gráfica anterior muestra cuál es el rango de edades correspondiente al total de personas encuestadas. La mayoría de los encuestados con un total de 78 personas tienen entre 25 a 34 años de edad, representando un 55,71 en términos porcentuales, en segundo lugar, personas entre los 35 y 44 años representando un 20,71%, un 12,86 % tiene entre 15 y 24 años de edad y por último, un 6,43% y 4,29% tienen 55 o más años y entre 45 a 54 años respectivamente.

Estos datos son relevantes, ya que las personas entre 25 y 34 años de edad son los que tendrán mayor opinión con respecto a los datos obtenidos en la encuesta y obtendrán un lugar importante para la toma de decisiones del presente proyecto; además cabe destacar que este nicho de población está muy identificado con la tecnología siendo de gran importancia la opinión que estudiaremos en los gráficos siguientes.

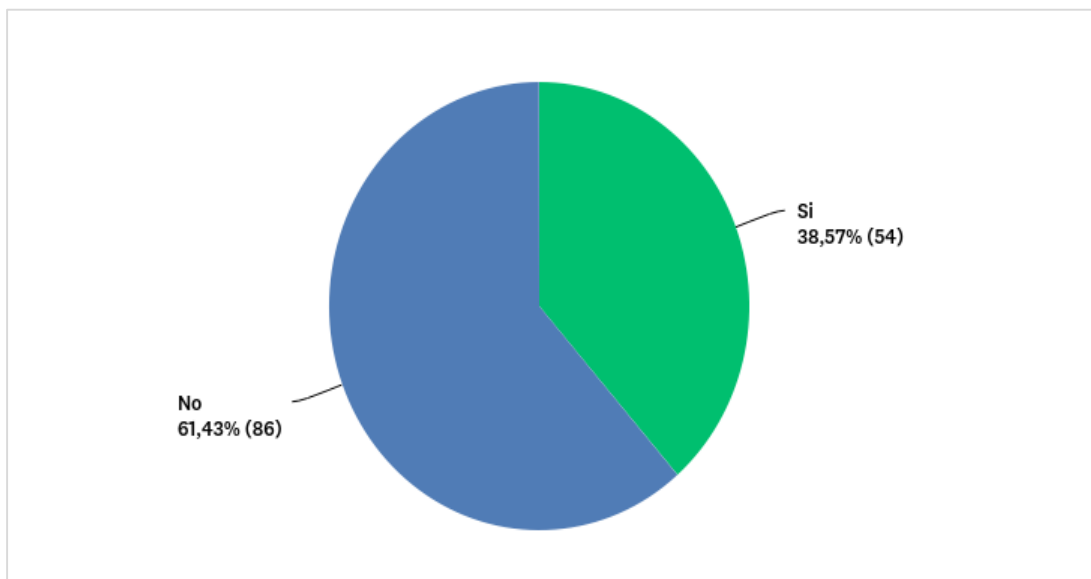


Figura 6: Uso de más de un teléfono celular diariamente por los encuestados
Elaboración propia, 2018

Esta consulta se refiere a cuántos teléfonos celulares utilizan las personas encuestadas diariamente. Las respuestas son bastante interesantes, ya que un 38,57% indica que utiliza más de un teléfono celular siendo un alto porcentaje; sin embargo, la mayoría de encuestados con un total de 86 personas y 61,43% utilizan solo un teléfono celular diariamente.

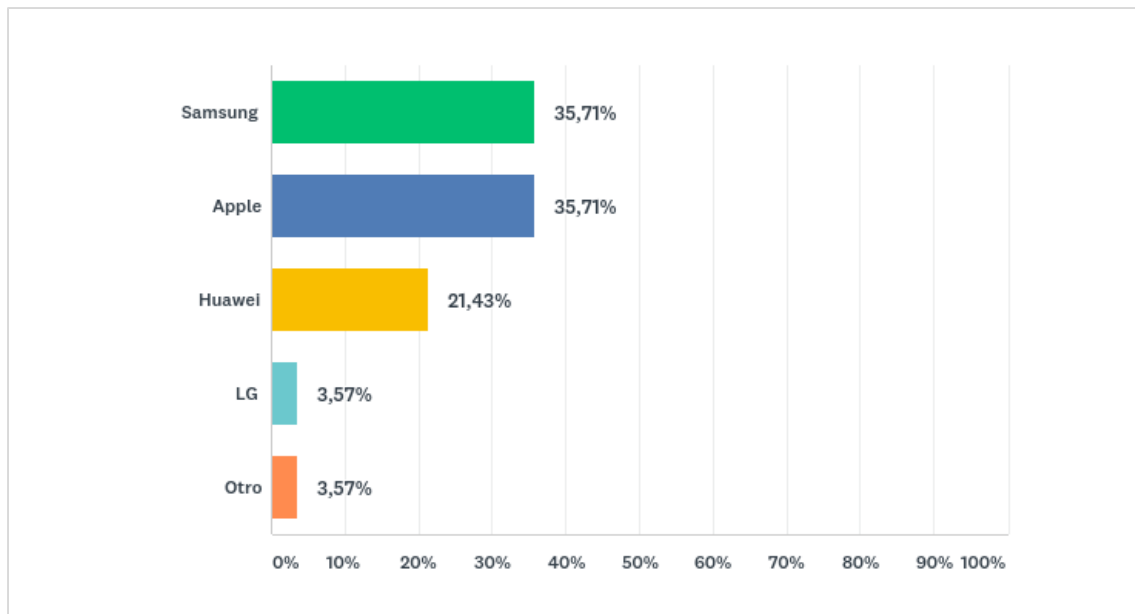


Figura 7: Marca de teléfono celular preferida
Fuente: Elaboración propia, 2018

En cuanto a la marca de celular preferida, Samsung y Apple obtuvieron el mismo porcentaje de preferencia entre los encuestados con un total de 35,71%, seguido de Huawei con 21,43%.

Esta consulta es de alta importancia para el nuevo proyecto y negocio en general, ya que se confirma cuáles son las marcas que el mercado prefiere y tienen mayor demanda, por lo tanto, es una clara referencia para que la sucursal de Tecnovillalobos ofrezca a los clientes una amplia gama servicios en reparación celular, así como accesorios para los teléfonos celulares en estas marcas.

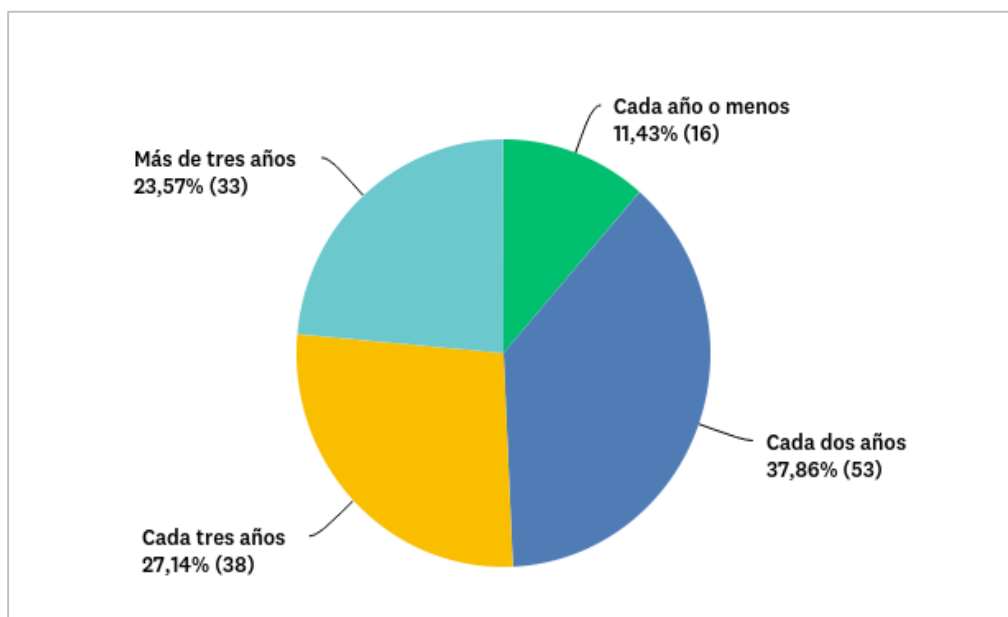


Figura 8: Frecuencia con que cambia su teléfono celular
 Fuente: Elaboración propia, 2018

La mayoría de personas correspondiente al 37,86% de los encuestados, opina que cada dos años cambian su teléfono celular, un 27,14% opina que lo hace cada tres años y por último, un 23,57% y 11,43% deciden adquirir un nuevo teléfono celular de tres años en adelante o menos del año respectivamente.

Estos datos permiten conocer y medir la necesidad de los encuestados por adquirir nuevos teléfonos celulares, lo que se traduce a nuevas compras de dispositivos móviles, como, por ejemplo: estuches o protectores de pantalla; asimismo entre mayor sean los años de uso del teléfono celular por el usuario, mayor será la probabilidad que recurran a repararlo por el uso constante y paso del tiempo.

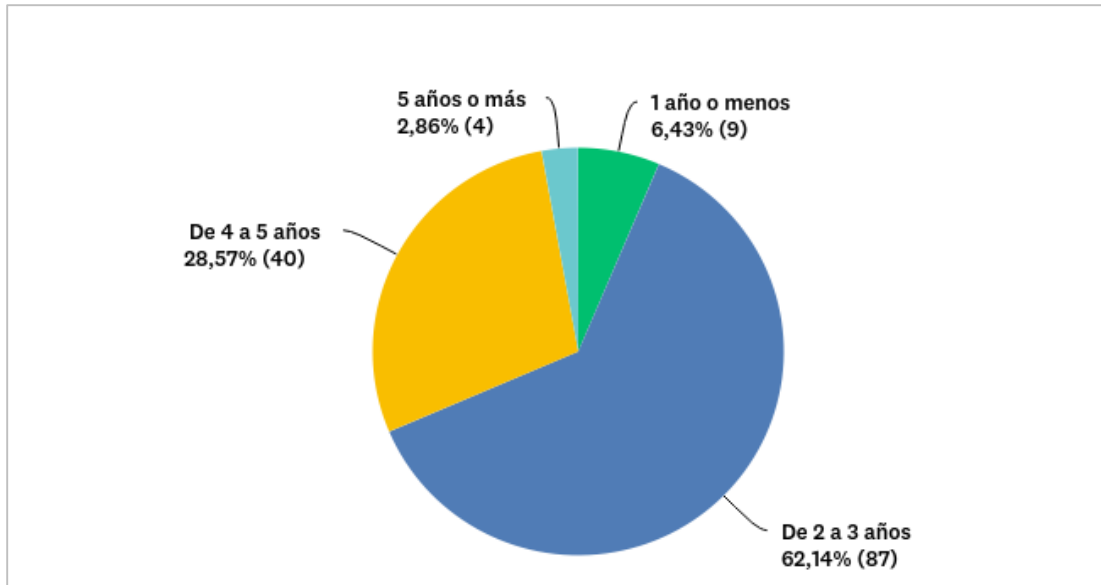


Figura 9. Promedio de la vida útil de los teléfonos celulares

Fuente: Elaboración propia, 2018

Un total de 87 personas correspondiente al 62,14% coincide que el promedio de vida útil de sus teléfonos celulares es entre dos a tres años, asimismo un 28,57% indican que el promedio de vida útil ha sido entre 4 a 5 años. De manera similar a la pregunta anterior, esta consulta es un parámetro para medir el nivel de consumo y adquisición de los encuestados por nuevos móviles, los cuales finalizan el ciclo de vida útil por fallas o necesidad del consumidor por obtener las nuevas tendencias del mercado.

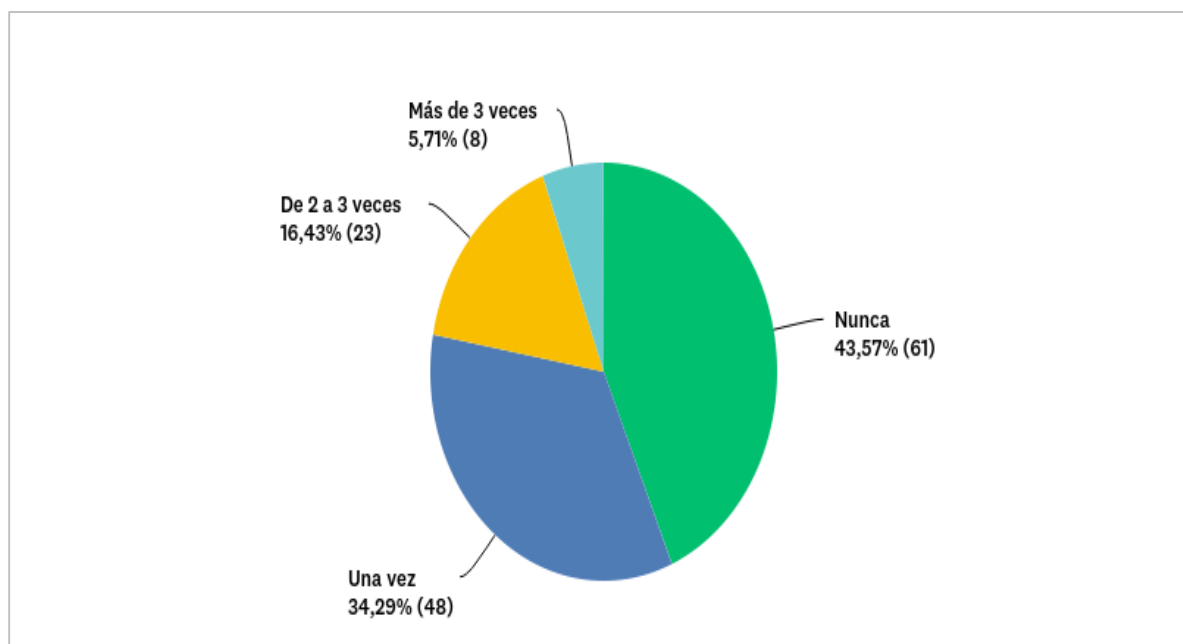


Figura 10. Cantidad de veces que ha reparado el teléfono celular

Fuente: Elaboración propia, 2018

Esta consulta es de gran importancia para medir la demanda del proyecto, ya que la razón de ser del negocio es la reparación celular. Entre los resultados obtenidos, el total de personas que nunca han reparado el teléfono celular y las que lo han llevado a reparar a lo largo de la vida útil es bastante similar.

Un 43,57% correspondiente a 61 personas indican que nunca han llevado a reparar su teléfono celular, lo cual es poco beneficioso para el proyecto; sin embargo, la mayoría de los encuestados indican que sí lo han reparado.

El 34,29% dijo que han reparado su teléfono celular una vez, un 16,43% lo han reparado de dos a tres veces y una minoría del 5,71% lo ha reparado más de tres veces. Con estos datos podemos inferir de que a pesar que la industria de celulares continuamente lanza nuevos modelos y según los datos de la encuesta la población opta por adquirir nuevos teléfonos celulares en un

promedio de dos años a tres años, la mayoría de los encuestados han tenido que recurrir por el servicio de reparación celular al menos una vez, lo cual demuestra que existe una demanda existente y necesitada de este servicio.

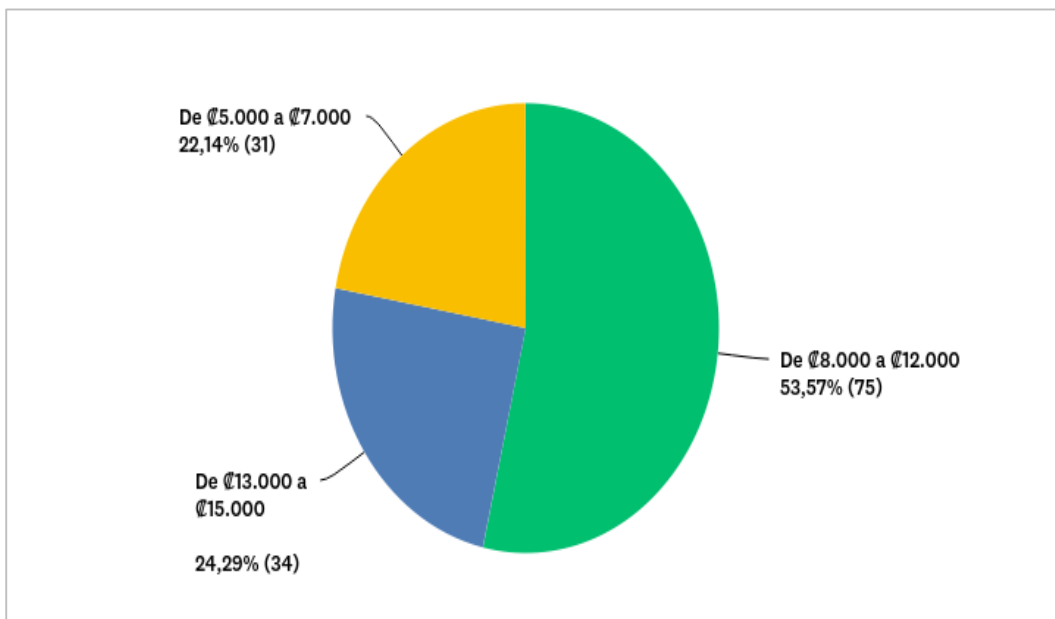


Figura 11. Precio que pagarían por una reparación celular catalogada como daño menor

Fuente: Elaboración propia, 2018

En la anterior gráfica se muestra el monto que los encuestados estarían dispuestos a pagar por la reparación celular de un daño menor. Una mayoría de 53,57% indican que estarían dispuestos a pagar de 8.000 a 12.000 colones, un 24,29% estaría dispuesto a pagar de 13.000 a 15.000 colones y el restante de los encuestados con un porcentaje de 22,14% estaría dispuesto a pagar de 5.000 a 7.000 colones.

Por lo tanto, para las reparaciones de daño menor se toma el precio de 8.000 colones como el promedio de precio que los clientes estarían dispuestos a pagar.

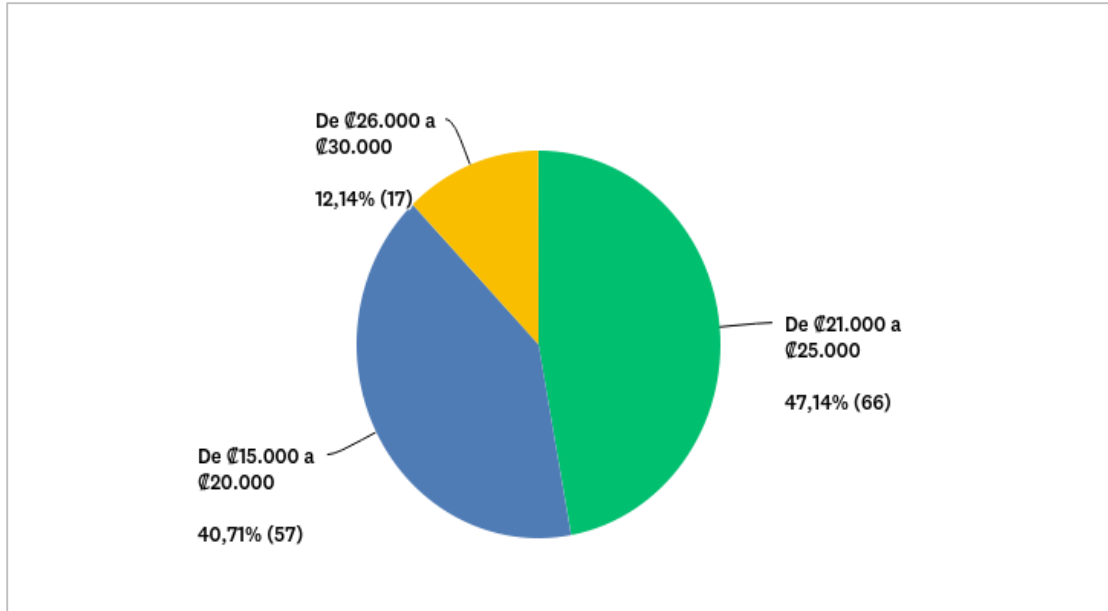


Figura 12. Precio que pagarían por una reparación celular catalogada como daño intermedio

Fuente: Elaboración propia, 2018

Para una reparación celular catalogada como daño intermedio, un total de 47,14% están dispuestos a pagar entre 21.000 y 25.000 colones, un 40,71% pagarían entre 15.000 y 20.000 colones y por último, una menor cantidad de personas con el 12,14% opina que pagarían de 25.000 a 30.000 mil colones. Por tanto, es un resultado positivo para el proyecto, ya que las personas están dispuestas a pagar un precio intermedio, con el fin de obtener el servicio de reparación celular.

Por esta razón, se toma como promedio el precio de 21.000 colones para reparaciones de daño intermedio.

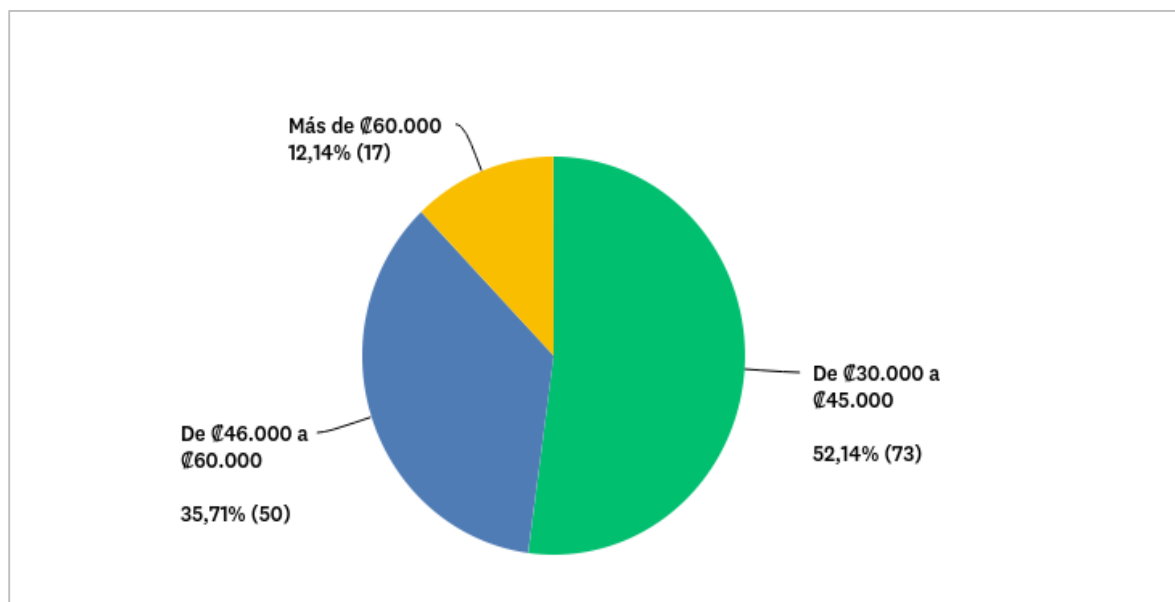


Figura 13: Precio que pagarían por una reparación celular catalogada como costosa

Fuente: Elaboración propia, 2018

Con respecto al precio que los encuestados pagarían por una reparación costosa, la mayoría opinó que el precio ideal es entre 30.000 a 45.000 colones representando el 52,14% de la gráfica. Asimismo, un 35,71% estaría dispuesto a pagar de 46.000 a 60.000 colones y un 12,14% pagaría más de 60.000 colones.

Tomando en cuenta los datos anteriores, se determina que el precio promedio ideal de una reparación catalogada como costosa es de 30.000 colones.

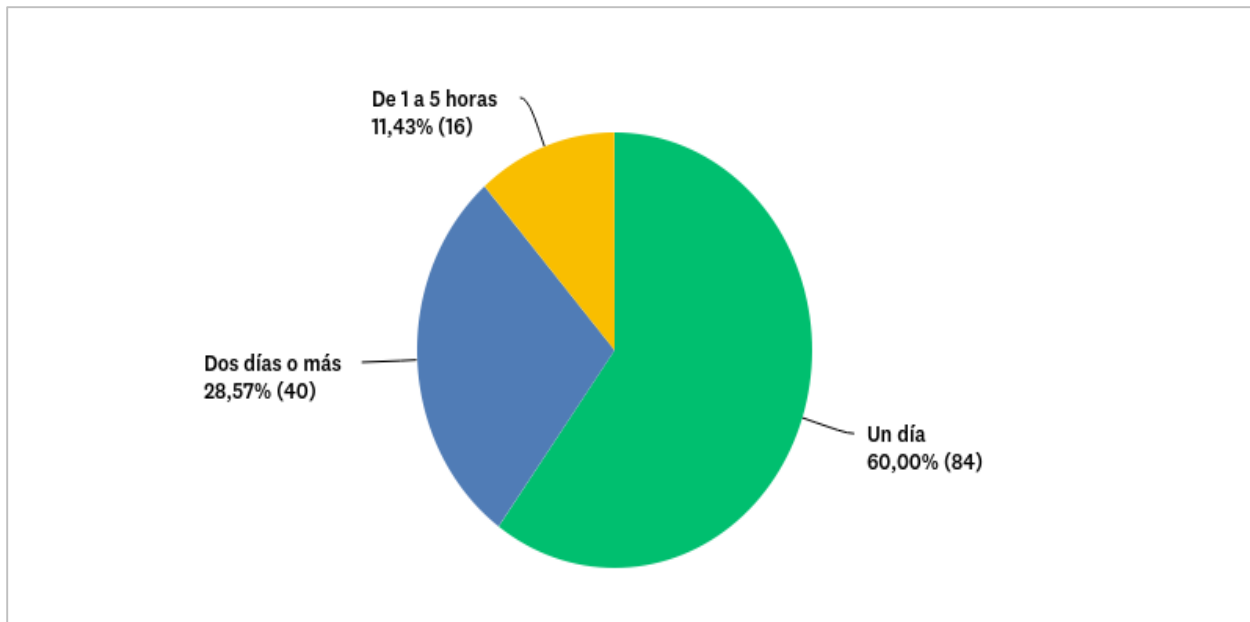


Figura 14: Tiempo que los encuestados esperarían por una reparación celular

Fuente: Elaboración propia, 2018

La anterior gráfica muestra que un 60% de los encuestados estarían dispuestos a esperar un día por la reparación de un teléfono celular, un 28,57% esperaría dos días o más y solamente un 11,43% de los encuestados esperarían de 1 a 5 horas.

Estos datos son importantes a nivel de competencia, ya que el consumidor siempre va a optar por el mejor servicio en un tiempo justo y que se vean beneficiados el consumidor y el que brinda el servicio. Además, el tiempo es un factor que el cliente analiza para escoger a cuál empresa frecuentar para la reparación de un teléfono celular.

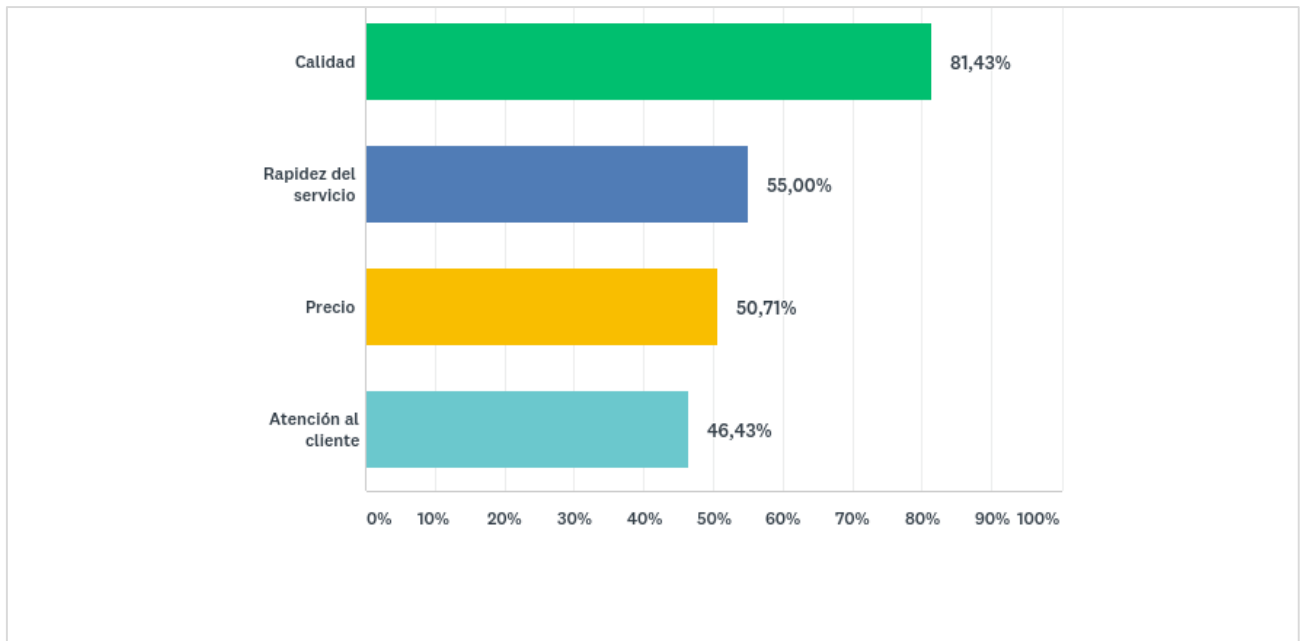


Figura 15. Factores de relevancia para ser cliente frecuente de una tienda de reparación celular
Fuente: Elaboración propia, 2018

La anterior pregunta pretende conocer cuáles son los factores que hacen que un cliente frecuente una tienda de reparación celular. El factor de mayor importancia para los encuestados es la calidad en el servicio con 81,43%, el segundo factor de relevancia es la rapidez del servicio con un 55%, seguido del precio y la atención al cliente con 50,71% y 46,43% respectivamente.

Esta pregunta es de suma importancia para conocer qué es lo que el cliente espera y qué es lo que se le debe brindar para llenar sus expectativas y que visite nuevamente el negocio.

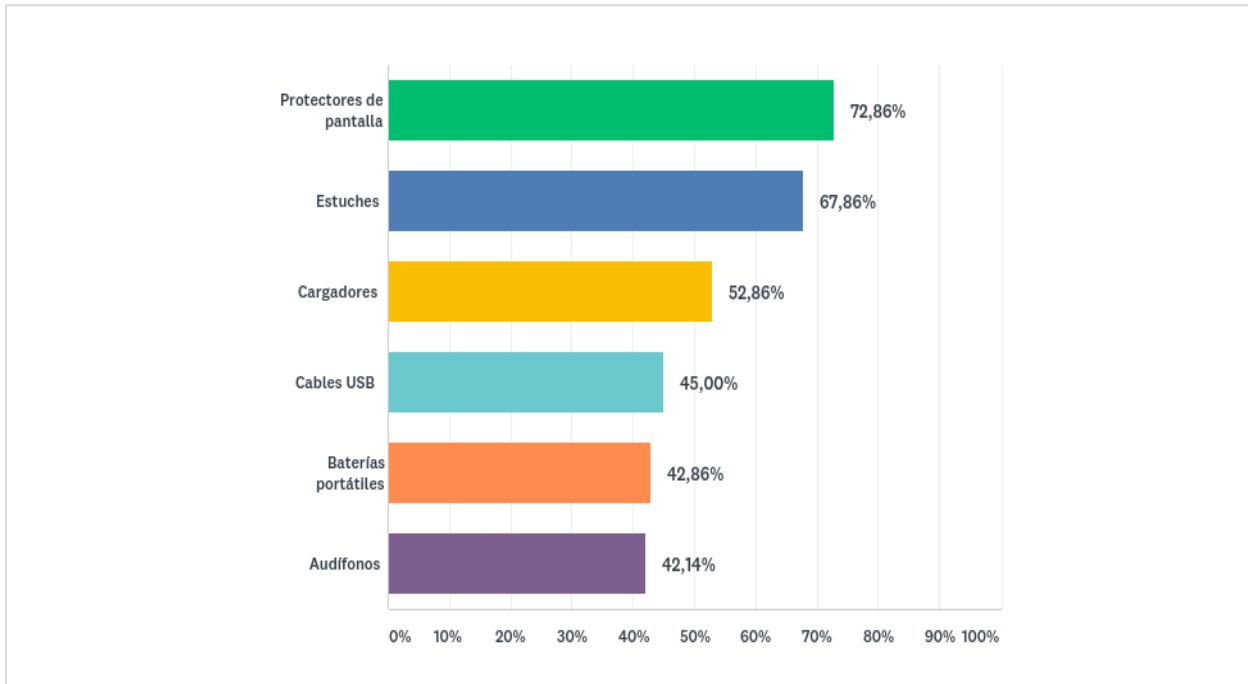


Figura 16. Tipo de accesorios celulares que estarían dispuestos a comprar
Fuente: Elaboración propia, 2018

En esta pregunta se obtienen datos sobre los gustos y preferencias de la población en cuanto a qué tipo de accesorio móvil estarían dispuestos a comprar, lo cual es una referencia para que la nueva sucursal tenga a la venta variedad de accesorios.

Los protectores de pantalla son el accesorio de mayor preferencia con 72,86%, seguido de los estuches con 67,86% y en tercer lugar se encuentran los cargadores con 52,86%. Sin embargo, los cables USB, baterías portátiles y audífonos también obtuvieron un importante voto por parte de los encuestados y son productos necesarios para ofrecer al cliente en la sucursal.

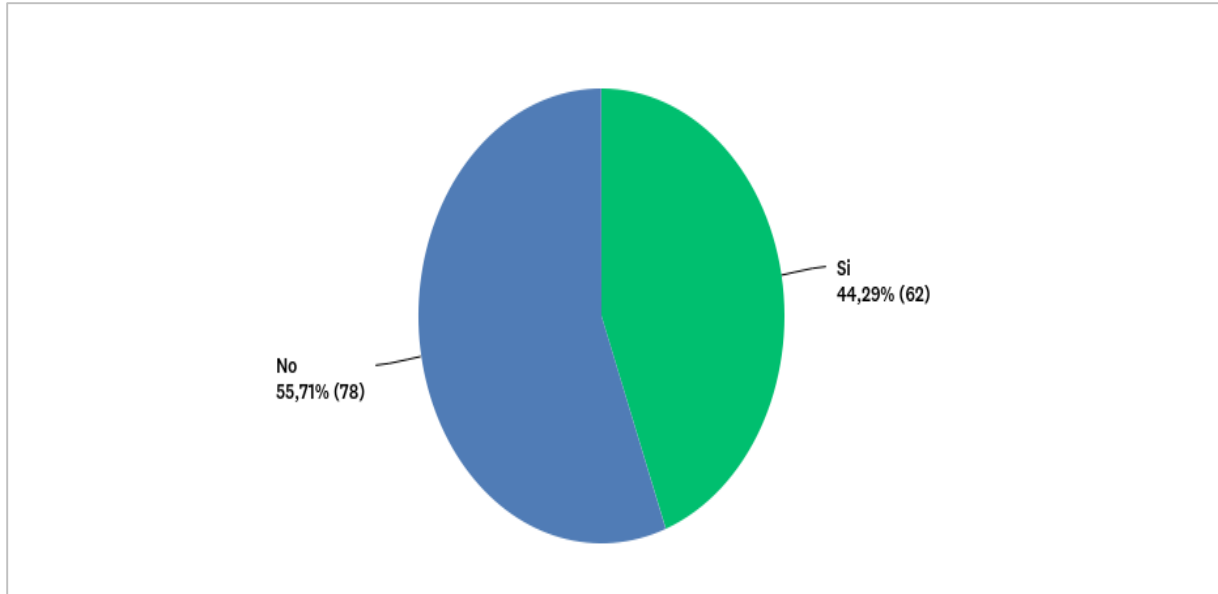


Figura 17. Encuestados que han visitado o escuchado sobre la tienda de reparación celular Tecnovillalobos

Fuente: Elaboración propia, 2018

Un 55,71% de las personas encuestadas no han visitado o escuchado sobre la tienda de reparación celular Tecnovillalobos, sin embargo, un 44,29% si han visitado la actual tienda de reparación celular.

Estos son datos muy positivos, ya que un importante número de personas conoce la tienda y por lo tanto podrían ser clientes potenciales para la sucursal. Con este proyecto se pretende tener otro punto de venta para que los clientes tengan una segunda opción, con la mayor cercanía posible; además de expandir el negocio y reconocimiento de la marca.

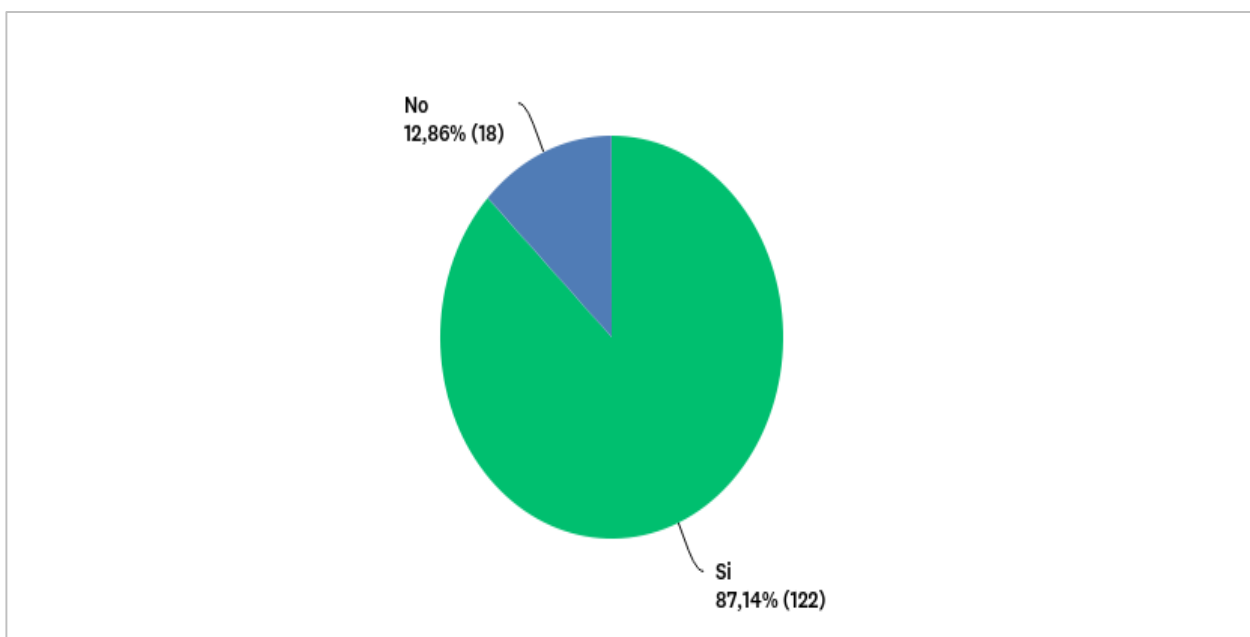


Figura 18. Encuestados dispuestos a visitar la nueva sucursal de Tecnovillalobos ubicada en distrito Merced
 Fuente: Elaboración propia, 2018

Por último, se le consultó a los encuestados si estarían dispuestos a visitar la nueva sucursal de Tecnovillalobos, obteniendo respuestas muy positivas con respecto al nuevo proyecto. Un total de 122 personas representando un 87,14% de la gráfica estarían dispuestas a visitar la sucursal y de manera contraria un 12,86% con un total de 18 personas, indicaron que no visitarían la nueva sucursal.

Estos datos demuestran que el nuevo proyecto tiene una aceptación importante, ya que la mayoría de los encuestados están dispuestos a visitar la tienda de reparación celular, además la ubicación en la que se encontrara la tienda es un factor que la hace atractiva siendo una ubicación sencilla y de fácil acceso para la población del cantón central.

Demanda

De acuerdo con los datos obtenidos a través de aplicación de la encuesta se puede prever que la sucursal de reparación celular tendría una buena demanda.

De las 140 personas encuestadas un total de 122 están dispuestas a visitar la nueva sucursal, lo cual es un proyecto que cautivó y obtuvo muy buena aceptación por parte de los encuestados. Además, un 44,22% ha visitado o escuchado sobre la actual tienda de reparación celular, este factor es bastante beneficioso porque muchos conocen el actual negocio y probablemente también sean clientes de la nueva sucursal.

Asimismo, la mayoría de los encuestados con un total de 79 personas aseguró que han llevado a reparar su teléfono celular, lo que significa que el servicio es necesario para los usuarios de móviles.

Por último, los encuestados opinan que estarían dispuestos a comprar accesorios para el teléfono celular, entre los accesorios más demandados se encuentran los protectores o temperados de pantallas, estuches y cargadores, lo cual representa otro ingreso para el negocio.

Mercado competidor

Para todo proyecto es primordial identificar la competencia, en el cantón de San José y sector de la Merced donde se ubicará la sucursal hay una gran cantidad de negocios que ofrecen el servicio de reparación y venta de accesorios de celulares siendo el primero mencionado el que presenta una mayor competencia.

Sin embargo, tomando en cuenta la experiencia en cuanto a demanda y ventas que presenta la principal sucursal, se determina que la cantidad de personas que requieren este servicio es bastante alta, por lo tanto la demanda se distribuye de buena manera ante la oferta que presenta el mercado.

Publicidad

En cuanto a la publicidad el Gerente general, estará a cargo de dar a conocer la nueva sucursal de Tecnovillalobos. Para ello no se va a incurrir a un mayor gasto, ya que se va a atacar por medio de las redes sociales como Facebook e Instagram. Además, otra de las estrategias es dar a conocer el proyecto por medio de los clientes de la principal sucursal y brindarles un accesorio de regalía en la nueva sucursal por la compra de algún servicio el día de apertura. También se va a crear una tarjeta de cliente frecuente y una vez que hayan completado la compra de cinco reparaciones celulares se les estará obsequiando un accesorio.

Por último, se pretende dejar en las tiendas de reparación o ventas de accesorios información sobre la sucursal con los servicios que brinda, ya que muchas de estas tiendas o competencia ofrecen los servicios de reparación celular, pero no cuentan con un técnico de reparación en planilla, lo que puede significar atraer nuevos clientes.

Estudio financiero

Corresponde a la última etapa del estudio de factibilidad, con este estudio se analizará la viabilidad de la apertura de la sucursal de reparación celular Tecnovillalobos ubicada a 5 minutos del Mercado Central de San José.

Se tomará en cuenta toda la información brindada en el estudio legal, organizacional, técnico y mercadeo, además el cálculo de la inversión inicial, ingresos y costos. En el presente estudio, se analizarán los flujos de efectivo tomando en cuenta aspectos importantes como la inflación, depreciación y costo de capital.

Las proyecciones de flujo de efectivo se realizarán tomando en cuenta factores que podrían afectar la empresa, para ello se realizará un escenario normal, óptimo y pesimista, en el cual se puede determinar y abarcar los posibles escenarios tanto positivos como negativos que podría enfrentar la empresa.

Los ingresos se proyectaron tomando en cuenta la información de las encuestas aplicadas, mercado competitivo y experiencia de la sucursal principal, para determinar el precio y demanda que tendrá el proyecto.

Capital de trabajo

El capital de trabajo se calculó tomando en cuenta los primeros tres meses de operación del proyecto en caso de que al comienzo del mismo no se obtengan ganancias. El capital de trabajo incluye, servicios profesionales, salarios, alquiler y servicios públicos.

Tabla 12. Capital de trabajo

Capital de trabajo	Mensual	Tres meses
Servicios profesionales	₪25.000,00	₪75.000,00
Salarios	₪3.175.500,00	₪9.526.500,00
Servicios públicos	₪113.500,00	₪340.500,00
Alquiler	₪1.000.000,00	₪3.000.000,00
Total	₪4.314.000,00	₪12.942.000,00

Fuente: Elaboración propia, 2018

Inversión inicial

Cuando se va a iniciar un negocio se debe realizar una inversión inicial, en la cual se toman en cuenta distintos costos para realizar el proyecto como el equipo y maquinaria de reparación celular, los accesorios para surtir el negocio, mobiliario y equipo de oficina, materiales y suministros, además el capital de trabajo calculado por tres meses.

La inversión inicial del proyecto corresponde a 18.163.999 colones. Este proyecto se realizará por medio de capital propio, es decir el inversionista no recurrirá a un préstamo bancario para adquirir el dinero. Como se ha mencionado anteriormente, este negocio cuenta con una sede actualmente y a lo largo de los años el dueño ha ahorrado el dinero necesario para el proyecto de un segundo local comercial. Esta es una gran ventaja, ya que no se pagarán intereses bancarios y la inversión se recuperará con mayor rapidez.

Tabla 13. Inversión inicial

Inversión inicial	Montos
Capital de trabajo (calculando a 3 meses)	¢12.942.000,00
Maquinaria y equipo	¢1.472.950,00
Accesorios	¢1.000.000,00
Mobiliario y equipo de oficina	¢2.579.279,00
Materiales y suministros	¢38.740,00
Gastos legales	¢131.030,00
Total	¢18.163.999,00

Fuente: Elaboración propia, 2018

Impuestos

Este impuesto está sujeto a cambios según los ingresos brutos generados por el proyecto y la tasa que estable El Ministerio de Hacienda. Sin embargo, se estima que el impuesto de renta que debe pagar la sucursal se encuentra entre un 10% y 20%, ya que se esperan ingresos brutos hasta los 53.113.000 y más de 106.835.000 colones.

Inflación

Se considera una inflación del 2,13%, la cual es el promedio estimado de los últimos cinco años, los datos se tomaron de los porcentajes anuales de inflación que anuncia el Banco Central de Costa Rica. Para el 2018, se considera la proyección estimada por esta misma entidad.

Tabla 14. Inflación

Año	Inflación
2014	5,13%
2015	-0,80%
2016	0,77%
2017	2,57%
2018	3,00%
Total	2,13%

Fuente: Banco Central de Costa Rica, 2018

Esta inflación se proyecta para determinar el costo año a año de los flujos de efectivo, además del crecimiento en los precios, los costos fijos, variables y gastos de la empresa.

Determinación de precio

Para establecer el precio de los servicios por reparación y accesorios, se tomarán en cuenta los datos obtenidos en la aplicación de las encuestas, el precio que establece el mercado para ser competitivos y la experiencia de la principal sucursal.

En las encuestas, la mayoría de las personas están dispuestos a pagar por un daño menor de 8.000 a 12.000 colones, por un daño intermedio de 21.000 a 25.000 colones y por un daño costoso de 30.000 a 45.000 colones.

Para determinar el precio promedio de las reparaciones, se tomó de cada rango de precios el monto más bajo, con lo cual se obtuvo la tarifa de 20.000 colones. Sin embargo, tomando en cuenta la competencia y experiencia del dueño del negocio, el precio promedio por reparación se estableció en 12.000 colones.

Para determinar el precio promedio de los accesorios se tomó como referencia el precio de venta del mercado y precio de venta del negocio actual. Se estableció un precio de 5.000 colones por accesorio.

Los precios cada año aumentarán un 2,13% aproximadamente, según los datos de la inflación para estos últimos años.

Tabla 15. Tarifa por reparaciones y accesorios

Años	1	2	3	4	5
Tarifa por reparaciones	¢12.000,00	¢12.255,60	¢12.516,64	¢12.783,25	¢13.055,53
Tarifa por accesorios	¢5.000,00	¢5.106,50	¢5.215,27	¢5.326,35	¢5.439,81

Fuente: Elaboración propia, 2018

Ingresos y demanda

Para calcular la demanda de la sucursal de Tecnovillalobos, se tomaron en cuenta las encuestas aplicadas, las cuales un 56,43% de los encuestados han reparado su teléfono celular a lo largo de la vida útil de este, además un 87,14% estaría dispuesto a visitar la sucursal, ya que es una ubicación céntrica y de fácil acceso; por último un 44,29% conoce o ha escuchado sobre la principal sucursal del negocio, concluyendo que las tres referencias son positivas para la demanda del proyecto.

Con los datos mencionados anteriormente y tomando en cuenta la experiencia de la primera sucursal se calcula una demanda de 20 reparaciones al día en el horario de lunes a sábado.

Asimismo, la demanda de los accesorios celulares se proyecta en un 10% de las reparaciones realizadas en un día, lo cual se traduce a la demanda de 2 accesorios al día en el horario de lunes a sábado. Esta demanda se estimó en un 10% porque la venta de accesorios es un negocio secundario de la sucursal, ya que la principal entrada económica e ingresos del negocio está enfocada en la reparación celular.

Se espera que la demanda de servicios por reparación y accesorios aumente en un 10% cada año. A continuación, se muestra la tabla con la demanda proyectada a 5 años:

Tabla 16. Ingresos totales

Ingresos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por reparaciones	¢72.000.000,00	¢80.886.960,00	¢90.870.837,47	¢102.087.024,94	¢114.687.626,43
Ingresos por accesorios	¢3.000.000,00	¢3.370.290,00	¢3.786.284,89	¢4.253.626,04	¢4.778.651,10
Total de ingresos	¢75.000.000,00	¢84.257.250,00	¢94.657.122,37	¢106.340.650,98	¢119.466.277,53

Fuente: Elaboración propia, 2018

Costos fijos

Estos costos siempre tendrán que pagarse independientemente si el negocio está brindando los servicios o no. En la siguiente tabla se muestran los costos fijos del negocio.

Tabla 17. Costos fijos

Costos Fijos	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
Electricidad	¢300.000,00	¢306.390,00	¢312.916,11	¢319.581,22	¢326.388,30
Agua	¢66.000,00	¢67.405,80	¢68.841,54	¢70.307,87	¢71.805,43
Teléfono, cable, internet	¢996.000,00	¢1.017.214,80	¢1.038.881,48	¢1.061.009,65	¢1.083.609,16
Seguros y gastos legales	¢524.120,00	¢535.283,76	¢546.685,30	¢558.329,70	¢570.222,12
Total costos fijos	¢1.886.120,00	¢1.926.294,36	¢1.967.324,43	¢2.009.228,44	¢2.052.025,00

Fuente: Elaboración propia, 2018

Costos variables

Estos costos van a variar con respecto al nivel de las ventas o nivel de actividad. Los costos variables de la sucursal serán los suministros de oficina, costos por compra de repuestos y accesorios. Los costos variables por compra de repuestos y accesorios aumentarán según la demanda del negocio, además el costo para la compra de los repuestos corresponde a un 25% del precio de cada reparación celular y el costo de cada accesorio se promedia en 2.500 colones.

Tabla 18. Costos variables

Costos variables anual	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
Suministros de oficina	¢220.000,00	¢245.112,00	¢250.332,89	¢255.664,98	¢261.110,64
Repuestos de reparación	¢18.000.000,00	¢20.221.740,00	¢22.717.709,37	¢25.521.756,24	¢28.671.906,61
Accesorios de celular	¢500.000,00	¢1.685.145,00	¢1.893.142,45	¢2.126.813,02	¢2.389.325,55
Total costos variables	¢18.720.000,00	¢22.151.997,00	¢24.861.184,70	¢27.904.234,23	¢31.322.342,80

Fuente: Elaboración propia, 2018

Depreciación

A continuación, se muestran cada uno de los activos que se depreciarán a 5 años.

Tabla 19. Cuadro de depreciación

Depreciación	Cantidad	Valor real	Años de vida útil	Total depreciación anual
Estación de calor/Cautil	1	€230.000,00	5	€46.000,00
Microscopio/Lámpara LED	1	€300.000,00	5	€60.000,00
Fuente de poder Multivoltaje	1	€50.000,00	5	€10.000,00
Lavadora Ultrasónica	1	€22.950,00	5	€4.590,00
Lámpara luz ultravioleta	1	€25.000,00	5	€5.000,00
Z3X Box	1	€150.000,00	5	€30.000,00
Sigma box	1	€145.000,00	5	€29.000,00
Octoplus box	1	€200.000,00	5	€40.000,00
Furious gold box	1	€200.000,00	5	€40.000,00
Chimera Tool	1	€150.000,00	5	€30.000,00
Vitrina de aluminio	2	€500.000,00	5	€100.000,00
Escritorio de trabajo	2	€520.000,00	5	€104.000,00
Silla de visita	5	€90.000,00	5	€18.000,00
Silla de trabajo	2	€91.000,00	5	€18.200,00
Laptop HP	4	€1.120.000,00	5	€224.000,00
Televisor 32 pulgadas	1	€150.000,00	5	€30.000,00
Basurero	3	€16.800,00	5	€3.360,00
Teléfono inalámbrico	1	€22.999,00	5	€4.599,80
Archivero plástico 3 niveles	1	€19.990,00	5	€3.998,00
Organizador con gavetas	1	€3.990,00	5	€798,00
Extintor	1	€44.500,00	5	€8.900,00
Total				€810.445,80

Fuente: Elaboración propia, 2018

Flujos de efectivo proyectados

Para los flujos de efectivo proyectados, la variable que cambia en los escenarios normales, optimista y pesimista son los ingresos y por ende los costos variables en compra de repuestos y accesorios, las demás variantes se mantienen iguales. Para los tres escenarios la demanda aumenta cada año un 10% a partir del segundo año.

Flujo de efectivo proyectado en escenario normal

Tabla 20. Flujo de efectivo escenario normal

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversión inicial	-C\$18.163.999,00					
(+) Ingresos						
Ingresos por reparaciones		C\$72.000.000,00	C\$80.886.960,00	C\$90.870.837,47	C\$102.087.024,94	C\$114.687.626,43
Ingresos por accesorios		C\$3.000.000,00	C\$3.370.290,00	C\$3.786.284,89	C\$4.253.626,04	C\$4.778.651,10
Total de ingresos		C\$75.000.000,00	C\$84.257.250,00	C\$94.657.122,37	C\$106.340.650,98	C\$119.466.277,53
(-) Costos						
Costos fijos		C\$1.886.120,00	C\$1.926.294,36	C\$1.967.324,43	C\$2.009.228,44	C\$2.052.025,00
Costos variables		C\$18.720.000,00	C\$22.151.997,00	C\$24.861.184,70	C\$27.904.234,23	C\$31.322.342,80
Total costos		C\$20.606.120,00	C\$24.078.291,36	C\$26.828.509,13	C\$29.913.462,67	C\$33.374.367,80
(-) Gastos						
Gasto por publicidad		C\$100.000,00	C\$102.130,00	C\$104.305,37	C\$106.527,07	C\$108.796,10
Gasto por alquiler		C\$12.000.000,00	C\$12.255.600,00	C\$12.516.644,28	C\$12.783.248,80	C\$13.055.532,00
Gasto por salarios		C\$38.106.000,00	C\$38.917.657,80	C\$39.746.603,91	C\$40.593.206,57	C\$41.457.841,87
Gasto por servicios profesionales		C\$300.000,00	C\$306.390,00	C\$312.916,11	C\$319.581,22	C\$326.388,30
Total Gastos		C\$50.506.000,00	C\$51.581.777,80	C\$52.680.469,67	C\$53.802.563,67	C\$54.948.558,28
Utilidad operativa		C\$3.887.880,00	C\$8.597.180,84	C\$15.148.143,57	C\$22.624.624,64	C\$31.143.351,45
(-) Depreciación		C\$810.445,80	C\$810.445,80	C\$810.445,80	C\$810.445,80	C\$810.445,80
UAI		C\$3.077.434,20	C\$7.786.735,04	C\$14.337.697,77	C\$21.814.178,84	C\$30.332.905,65
(-) Impuestos 10%		C\$307.743,42	C\$778.673,50	C\$1.433.769,78	C\$2.181.417,88	C\$3.033.290,57
Total UDII		C\$2.769.690,78	C\$7.008.061,54	C\$12.903.928,00	C\$19.632.760,96	C\$27.299.615,09
(+) Depreciación		C\$810.445,80	C\$810.445,80	C\$810.445,80	C\$810.445,80	C\$810.445,80
Flujo neto de efectivo	-C\$18.163.999,00	C\$3.580.136,58	C\$7.818.507,34	C\$13.714.373,80	C\$20.443.206,76	C\$28.110.060,89
Tasa de descuento	15,00%					
VAN	C\$25.542.639,56					
TIR	49%					
Periodo de recuperación	3,3 años					

Fuente: Elaboración propia, 2018

Análisis de resultados

De acuerdo con los indicadores financieros calculados anteriormente, se obtuvieron los siguientes datos:

- VAN: el valor actual neto del proyecto es de 25.542.639,56 colones, lo cual indica que es un proyecto rentable, ya que es mayor a 0.
- TIR: la tasa interna de retorno es de 49%, siendo esta tasa mayor a la tasa de descuento requerida por la empresa del 15%, el proyecto es aceptable.
- Periodo de recuperación: la recuperación de la inversión inicial se daría en el tercer año del proyecto.

Flujo de efectivo proyectado en escenario optimista

Tabla 21. Flujos de efectivo en escenario optimista

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversión inicial	-C\$18.163.999,00					
(+) Ingresos						
Ingresos por reparaciones		C\$90.000.000,00	C\$101.108.700,00	C\$113.588.546,84	C\$127.608.781,18	C\$143.359.533,04
Ingresos por accesorios		C\$3.750.000,00	C\$4.212.862,50	C\$4.732.856,12	C\$5.317.032,55	C\$5.973.313,88
Total de ingresos		C\$93.750.000,00	C\$105.321.562,50	C\$118.321.402,96	C\$132.925.813,73	C\$149.332.846,91
(-) Costos						
Costos fijos		C\$1.886.120,00	C\$1.926.294,36	C\$1.967.324,43	C\$2.009.228,44	C\$2.052.025,00
Costos variables		C\$23.220.000,00	C\$27.628.718,25	C\$31.013.897,66	C\$34.816.376,54	C\$39.087.650,84
Total costos		C\$25.106.120,00	C\$29.555.012,61	C\$32.981.222,08	C\$36.825.604,98	C\$41.139.675,84
(-) Gastos						
Gasto por publicidad		C\$100.000,00	C\$102.130,00	C\$104.305,37	C\$106.527,07	C\$108.796,10
Gasto por alquiler		C\$12.000.000,00	C\$12.255.600,00	C\$12.516.644,28	C\$12.783.248,80	C\$13.055.532,00
Gasto por salarios		C\$38.106.000,00	C\$38.917.657,80	C\$39.746.603,91	C\$40.593.206,57	C\$41.457.841,87
Gasto por servicios profesionales		C\$300.000,00	C\$306.390,00	C\$312.916,11	C\$319.581,22	C\$326.388,30
Total Gastos		C\$50.506.000,00	C\$51.581.777,80	C\$52.680.469,67	C\$53.802.563,67	C\$54.948.558,28
Utilidad operativa		C\$18.137.880,00	C\$24.184.772,09	C\$32.659.711,21	C\$42.297.645,07	C\$53.244.612,80
(-) Depreciación		C\$810.445,80	C\$810.445,80	C\$810.445,80	C\$810.445,80	C\$810.445,80
UAI		C\$17.327.434,20	C\$23.374.326,29	C\$31.849.265,41	C\$41.487.199,27	C\$52.434.167,00
(-) Impuestos		C\$1.732.743,42	C\$2.337.432,63	C\$3.184.926,54	C\$4.148.719,93	C\$5.243.416,70
Total UDII		C\$15.594.690,78	C\$21.036.893,66	C\$28.664.338,87	C\$37.338.479,35	C\$47.190.750,30
(+) Depreciación		C\$810.445,80	C\$810.445,80	C\$810.445,80	C\$810.445,80	C\$810.445,80
Flujo neto de efectivo	-C\$18.163.999,00	C\$16.405.136,58	C\$21.847.339,46	C\$29.474.784,67	C\$38.148.925,15	C\$48.001.196,10
Tasa de descuento	15,00%					
VAN	C\$77.678.063,64					
TIR	115%					
Periodo de recuperación	2 años					

Fuente: Elaboración propia, 2018

Análisis de resultados

Para el escenario optimista, se tomó como supuesto una demanda correspondiente a 30 reparaciones diarias y la venta de un 10% de accesorios al día, el cual corresponde a 3 accesorios diarios para el primer año.

De acuerdo con los indicadores financieros calculados anteriormente, se obtuvieron los siguientes datos:

- VAN: el valor actual neto del proyecto es de 77.678.063,64 colones, lo cual indica que es un proyecto rentable, ya que es mayor a 0.
- TIR: la tasa interna de retorno es de 115%, siendo esta tasa mayor a la tasa de descuento requerida por la empresa del 15%, el proyecto es aceptable.
- Periodo de recuperación: la recuperación de la inversión inicial se daría en el segundo año. Ante este escenario la inversión se recupera un año antes que en el escenario normal, siendo más favorable.

Flujo de efectivo proyectado en escenario pesimista

Tabla 22. Flujo de efectivo en escenario pesimista

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversión inicial	-C\$18.163.999,00					
(+) Ingresos						
Ingresos por reparaciones		C\$60.000.000,00	C\$67.405.800,00	C\$75.725.697,89	C\$85.072.520,79	C\$95.573.022,03
Ingresos por accesorios		C\$3.000.000,00	C\$3.370.290,00	C\$3.786.284,89	C\$4.253.626,04	C\$4.778.651,10
Total de ingresos		C\$63.000.000,00	C\$70.776.090,00	C\$79.511.982,79	C\$89.326.146,82	C\$100.351.673,13
(-) Costos						
Costos fijos		C\$1.886.120,00	C\$1.926.294,36	C\$1.967.324,43	C\$2.009.228,44	C\$2.052.025,00
Costos variables		C\$15.720.000,00	C\$18.781.707,00	C\$21.074.899,81	C\$23.650.608,19	C\$26.543.691,70
Total costos		C\$17.606.120,00	C\$20.708.001,36	C\$23.042.224,23	C\$25.659.836,63	C\$28.595.716,70
(-) Gastos						
Gasto por publicidad		C\$100.000,00	C\$102.130,00	C\$104.305,37	C\$106.527,07	C\$108.796,10
Gasto por alquiler		C\$12.000.000,00	C\$12.255.600,00	C\$12.516.644,28	C\$12.783.248,80	C\$13.055.532,00
Gasto por salarios		C\$38.106.000,00	C\$38.917.657,80	C\$39.746.603,91	C\$40.593.206,57	C\$41.457.841,87
Gasto por servicios profesionales		C\$300.000,00	C\$306.390,00	C\$312.916,11	C\$319.581,22	C\$326.388,30
Total Gastos		C\$50.506.000,00	C\$51.581.777,80	C\$52.680.469,67	C\$53.802.563,67	C\$54.948.558,28
Utilidad operativa		-C\$5.112.120,00	-C\$1.513.689,16	C\$3.789.288,89	C\$9.863.746,53	C\$16.807.398,15
(-) Depreciación		C\$810.445,80	C\$810.445,80	C\$810.445,80	C\$810.445,80	C\$810.445,80
UAI		-C\$5.922.565,80	-C\$2.324.134,96	C\$2.978.843,09	C\$9.053.300,73	C\$15.996.952,35
(-) Impuestos		C\$0,00	C\$0,00	C\$297.884,31	C\$905.330,07	C\$1.599.695,24
Total UDII		-C\$5.922.565,80	-C\$2.324.134,96	C\$2.680.958,78	C\$8.147.970,65	C\$14.397.257,12
(+) Depreciación		C\$810.445,80	C\$810.445,80	C\$810.445,80	C\$810.445,80	C\$810.445,80
Flujo neto de efectivo	-C\$18.163.999,00	-C\$5.112.120,00	-C\$1.513.689,16	C\$3.491.404,58	C\$8.958.416,45	C\$15.207.702,92
Tasa de descuento	15,00%					
VAN	-C\$8.775.312,25					
TIR	3%					
Periodo de recuperación	5,8 años					

Fuente: Elaboración propia, 2018

Análisis de resultados

Para el escenario pesimista se tomó como supuesto una disminución en el precio promedio de las reparaciones correspondiente a 10.000 colones, la demanda de reparaciones es de 20 reparaciones diarias, y la venta de accesorios es equivalente al 10% de las reparaciones celulares.

De acuerdo con los indicadores financieros calculados anteriormente, se obtuvieron los siguientes datos:

- VAN: el valor actual neto del proyecto es de -8.775.312,25 colones, lo cual indica que el Valor Actual Neto es menor a 0, por lo tanto no es rentable.
- TIR: la tasa interna de retorno es de 3%, siendo esta tasa menor a la tasa de descuento requerida por la empresa del 15%, el proyecto no es viable.
- Periodo de recuperación: ante un escenario pesimista la inversión inicial se recuperaría en el quinto año, recuperándose de manera más lenta en comparación al escenario normal y optimista.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

A continuación, se procede con las conclusiones para cada uno de los objetivos específicos desarrollados a lo largo del proyecto.

En el estudio legal se determinaron los requisitos y trámites que debe contemplar la empresa para poder operar.

Los principales requerimientos legales son: uso de suelo, obtención de la patente, permiso del Ministerio de Salud, inscripción como contribuyente ante el Ministerio de Hacienda, inscripción de los colaboradores ante la Caja Costarricense de Seguro Social y trámite con el Instituto Nacional de Seguros INS para obtener la Póliza de Riesgos de Trabajo y Responsabilidad Civil. Cada uno de estos permisos tienen un costo que se debe tomar en cuenta, así como la continuidad de los mismos, mantenerlos vigentes y por ende el negocio en funcionamiento.

En cuanto al estudio organizacional se definió la estructura para la empresa, la cual consta de dos colaboradores en planilla y un contador que se contratará por servicios profesionales.

Se determinaron también los requerimientos en cuanto al perfil, funciones, obligaciones y competencias de los puestos de trabajo, ya que el recurso humano es uno de los factores más importantes para el éxito de una empresa y según la encuesta aplicada la calidad en los servicios, es el factor más importante para que una persona sea cliente frecuente del negocio.

Por último, se definió el salario que se pagará por servicios profesionales y también el salario de los dos colaboradores en planilla, asimismo, se realizaron los cálculos correspondientes a las deducciones que el patrono deberá de pagar tanto a la Caja Costarricense de Seguro Social como a las otras instituciones.

En el estudio técnico se escogió la ubicación más adecuada para la nueva sucursal de Tecnovillalobos, la cual es céntrica, de fácil acceso, gran tránsito y además se encuentra en una distancia intermedia con la principal sucursal, esta es una gran ventaja para el gerente general, ya que administrará los dos negocios desde la actual tienda.

El tamaño del local es bastante amplio, para que los clientes tengan un tiempo de espera cómodo, además el tamaño del taller es espacioso para colocar todas las máquinas y equipo requerido de reparación celular.

Se determinó asimismo el monto total de la inversión inicial, el cual es necesario para poder iniciar con el proyecto, para ello se cotizaron proveedores especializados en la venta de maquinaria y equipo de reparación celular, con el fin de obtener lo mejor para el negocio; se cotizaron mobiliario y suministros de oficina para que los colaboradores trabajen en un sitio adecuado y los clientes obtengan un buen servicio.

El estudio de mercado fue realizado mediante una encuesta , la cual se aplicó a 140 personas, con este estudio se logró determinar la posible demanda potencial de la nueva sucursal de Tecnovillalobos, los datos de la misma fueron muy positivos, ya que alrededor del 50% de los encuestados han llevado a reparar su teléfono celular, además, un 44,29% ha visitado o escuchado sobre la actual tienda y un 87,14% estaría dispuesto a visitar la nueva sucursal, por tanto se concluye que el proyecto tiene gran aceptación por parte del mercado.

Se muestra en dicha encuesta que el cliente potencial ronda entre los 25 a 34 años de edad, ya que fueron los que más participación tuvieron en la encuesta y este nicho de población se caracteriza por ser personas muy tecnológicas, lo cual es positivo para el proyecto.

Además, se logró determinar los gustos y preferencias en cuanto a las marcas de teléfonos celulares, tipo de accesorios que estarían dispuestos a comprar, años de vida útil de sus celulares y los factores de relevancia, para que una persona sea cliente frecuente de una tienda de reparación, tales como: calidad, tiempo de espera, precio y servicio.

Asimismo, por medio de la encuesta, precio del mercado y experiencia del actual negocio, se determinó el precio promedio de las reparaciones y accesorios celulares.

Con respecto al estudio financiero se concluyó que el proyecto es muy atractivo en el escenario normal y optimista.

El VAN es mayor a cero en el escenario normal y optimista, lo cual se concluye que estos escenarios son rentables para la sucursal de Tecnovillalobos.

La TIR es superior a la tasa de descuento en el escenario normal y optimista, esta tasa representa el porcentaje que el inversionista espera recibir por la inversión realizada. En el escenario normal, la tasa interna de retorno es de 49% y en el optimista es de 115%.

Únicamente ante un escenario pesimista la TIR está por debajo de lo requerido por el inversionista, por lo tanto este escenario no es ideal para el proyecto.

Un punto de alta importancia, es que el proyecto al ser financiado con capital propio no posee apalancamiento, por lo que se reduce el riesgo del proyecto y se vuelve más rentable al no tener una deuda bancaria.

Con estos datos se concluye que el proyecto puede enfrentar los costos y gastos y se obtienen ganancias atractivas para el inversionista.

Recomendaciones

En cuanto a las recomendaciones para el estudio legal están: corroborar que el actual negocio de Tecnovillalobos esté al día con los permisos legales para facilitar la apertura de la nueva sucursal. Además, se debe realizar los trámites legales con antelación y orden para la óptima apertura del negocio. Por lo tanto, finiquitar lo más pronto posible el cambio en cuanto a la constitución de la empresa, y pasar de una persona física a jurídica. La sociedad anónima le dará al proyecto una mayor estructura financiera y además le permitirá la unión de otros socios comerciales si en un futuro lo desearan.

Por último, estar pendiente de los pagos y vigencia correspondiente a los permisos legales anteriormente mencionados, con el fin de no incurrir en multas o cierre del negocio.

En el estudio organizacional se recomienda establecer procedimientos adecuados para la selección y reclutamiento del personal, con el fin de contratar recurso humano calificado y brindar un servicio de calidad como también brindar al personal entrenamiento previo para el uso de la máquina y equipo.

Se sugiere reconocer a los colaboradores por medio de algún incentivo la labor realizada, con el fin de aumentar la motivación del personal.

Tomar en cuenta el considerar contratar más personal, en caso de que así se requiera por el aumento de la demanda, con ello se procurará brindar a los clientes alta calidad en los servicios ofrecidos y un tiempo de espera justo.

Se aconseja en el estudio técnico la búsqueda de más locales comerciales en la zona, ya que se pueden hallar otras opciones a un mejor costo y ubicación que el local sugerido.

Averiguar más nombres de proveedores, los cuales podrían brindar mejores precios en cuando a maquinaria y equipo, mobiliario de oficina, accesorios y suministros, siempre tomando en cuenta la calidad, ya que es un elemento diferenciador y de reconocimiento por parte de los clientes.

Se sugiere también velar por el buen estado de la maquinaria y equipo, con el fin de alargar la vida útil y funcionamiento de los mismos.

Se insta con respecto al estudio de mercado y financiero estar en constante conocimiento a los precios que ofrece el mercado, con el fin de brindar el mejor costo al consumidor, siempre y cuando este sea congruente con los precios y gastos mensuales de la sucursal. Además tener un constante control de los gastos y su relación con los ingresos para evitar problemas financieros.

Ante un escenario pesimista, se le recomienda al inversionista reducir los costos y gastos del negocio, con el fin de hacer frente a los pagos de la empresa en las épocas de dificultad y de esta forma evitar que incurra en pérdidas.

Se indica la importancia de la búsqueda constante de maquinaria y equipo de reparación para brindar al cliente la tecnología más actualizada y por lo tanto atraer mayor clientela. De esta manera, mantener el negocio surtido también con accesorios celulares a la moda y los productos más recientes, de esta manera habrá una efectiva rotación de inventario.

Otra recomendación importante es que los productos como accesorios que quedan rezagados por algún defecto o discontinuidad, se podrían crear promociones para vender toda la mercadería y constantemente realizar compras con lo más reciente del mercado.

Por último y de gran relevancia estar abiertos a los comentarios y sugerencias de los clientes, con el fin de mejorar el servicio y con ello, atraer nuevos y mantener los existentes.

BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

Bibliografía consultada

- Baca, G. (2013). *Evaluación de Proyectos* (7ª ed.). D.F., México: Programas Educativos S.A. de C.V.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (3ª ed.). Colombia : Pearson Educacion.
- Besley, S., & Brigham, E. (2014). *Finanzas Corporativas* (4ª ed.). D.F., México : Impresos Vacha, S.A. de C.V
- Bradford, J., Stephen, R., & Randolph, W. (2014). *Fundamentos de finanzas corporativas (10a.ed.)*. McGraw'Hill Interamericana.
- Díaz, A., & Aguilera, V. (2013). *Matemáticas financieras*. McGraw-Hill Interamericana.
- Dornbusch, R., Fischer, S., & Startz, R. (2009). *Macroeconomía*. McGraw-Hill Interamericana.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2016). *Principios de Adiministración financiera* (14ª ed.). Ciudad de México, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández , C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). D.F., México: McGraw Hill.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la Investigación* (4ª ed.). Caracas, Venezuela: Quirón Ediciones.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson. Educación de México.
- Muñoz, C. (2015). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis*. 3era ed. México: Pearson Educación.
- Ramírez, D. N. (2013). *Contabilidad administrativa* (9ª ed.). D.F., México: Impresora Apolo.
- Sapag Chain, N., & Sapag Chain, R. (2014). *Preparación y Evaluación de Proyectos* (6ª ed.). D.F., México: McGraw-Hill Education.

Sapag, N. (2011). *Proyectos de inversión Formulación y evaluación* (2ª edición ed.). Santiago, Chile: Pearson Educación de Chile S.A.

Stanley B., B. G. (2013). *Fundamentos de administración financiera*. McGraw-Hill Interamericana.

Bibliografía electrónica

Apple supera a Samsung como el principal vendedor de smartphones (2018). Recuperado de, <https://www.forbes.com.mx/apple-supera-a-samsung-como-el-principal-vendedor-de-smartphonesidc/>.

Banco Central de Costa Rica (2018). Principales indicadores. Recuperado de, <https://www.bccr.fi.cr/SitePages/default.aspx>.

Caja Costarricense de Seguro Social (2018). Catálogo de Tramites. Recuperado de, <http://www.ccss.sa.cr/>

Cisneros, M. (19 de junio de 2018). Costa Rica importó celulares por \$323 millones el año pasado, la mayoría de Asia. *Periódico La Nación*. Recuperado de, <https://www.nacion.com/economia/negocios/costa-rica-importo-celulares-por-323-millones-el/5AV7RIKMT5G6ZIW44CX3G4PPUY/story/>.

Chacón, K. (30 agosto de 2018) ¿Cómo se ha movido el mercado de celulares en Costa Rica? *El Financiero*. Recuperado de, <https://www.elfinancierocr.com/tecnologia/como-se-ha-movido-el-mercado-de-celulares-en/QQYHEUT7D5FBLJCGGMC3LS6LSE/story/>.

Dos tercios del planeta están conectados al móvil (2017). Recuperado de, https://www.abc.es/tecnologia/redes/abci-tercios-planeta-estan-conectados-movil-201706141456_noticia.html.

Fernández, E. (26 de noviembre de 2014). Importación de celulares y computadoras supera a la de alimentos en Costa Rica. *El Financiero*, Recuperado de, <https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/importacion-de-celulares-y-computadoras-supera-a-la-de-alimentos-en-costa-rica/7AXRCTGZ7ZAMHDVLZOF3SG2AEQ/story/>.

Instituto Nacional de Seguros (s.f.) Seguros Riesgos Del Trabajo. Recuperado de, <http://www.ins-cr.com/index.html>.

Ministerio de Hacienda. Renta (2018). Tarifas del impuesto sobre la renta. Recuperado de, <https://www.hacienda.go.cr/>.

Ministerio de Trabajo (2018). Preguntas Frecuentes sobre asuntos laborales. Recuperado de, http://www.mtss.go.cr/temas-laborales/06_Jornada_Lab_ind.pdf.

Ministerio de Salud (2018). Trámite para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento para Establecimientos Industriales, Comerciales y Servicios. Recuperado de, <https://www.ministeriodesalud.go.cr/>

Pham, S. (1 agosto de 2018). Huawei supera a Apple en ventas de smartphones por primera vez y se acerca a Samsung. *CNN*, Recuperado de, <https://cnn.espanol.cnn.com/2018/08/01/huawei-supera-a-apple-en-ventas-de-smartphones-por-primera-vez-y-se-acerca-a-samsung/>.

Anexo # 1

Encuesta

Instrucciones generales

El siguiente instrumento de medición le permitirá al creador de la encuesta, obtener una serie de datos para sustentar y realizar el Proyecto de Graduación, con el fin de obtener el grado de Licenciatura en la carrera Administración de Empresas con Énfasis en Finanzas. Agradecemos su respuesta con la mayor transparencia y veracidad posible.

Instrucciones específicas

Favor marcar con (x) la respuesta que más se acerque a la realidad.

1. ¿Cuál es su edad en este rango de edades?
 - a. De 15 a 24 años
 - b. De 25 a 34 años
 - c. De 35 a 44 años
 - d. De 45 a 54 años
 - e. 55 años o más

2. ¿Utiliza usted más de un teléfono celular diariamente?
 - a. Sí
 - b. No

3. ¿Cuál marca es su preferida de teléfono celular preferida?
 - a. Samsung
 - b. Apple
 - c. Huawei
 - d. LG
 - e. Otro

4. ¿Cada cuánto cambia su teléfono celular?
 - a. Cada año o menos
 - b. Cada dos años

c. Cada tres años

5. ¿En promedio cuál ha sido la vida útil de sus teléfonos celulares?

- a. 1 año o menos
- b. De 2 a 3 años
- c. De 4 a 5 años
- d. 5 años o más

6. En ese lapso de vida útil, ¿cuántas veces lo ha llevado a reparar?

- a. Nunca
- b. Una vez
- c. De 2 a 3 veces
- d. Más de 3 veces

7. ¿Cuánto dinero estaría dispuesto(a) a pagar por una reparación de celular catalogada como daño menor? Por ejemplo: cambio de micrófono, rack de carga o batería.

- a. De ₡5.000 a ₡7.000
- b. De ₡8.000 a ₡12.000
- c. De ₡13.000 a ₡15.000

8. ¿Cuánto dinero estaría dispuesto (a) a pagar por una reparación de celular catalogada como daño intermedio? Por ejemplo: Software, cambio del Flex de carga, cambio de cámara.

- a. De ₡15.000 a ₡20.000
- b. De ₡21.000 a ₡25.000
- c. De ₡26.000 a ₡30.000

9. ¿Cuánto dinero estaría dispuesto(a) a pagar por una reparación de celular catalogada como costosa? Por ejemplo: cambio de pantalla y tarjeta madre.

- a. De ₡30.000 a ₡45.000
- b. De ₡46.000 a ₡60.000
- c. Más de ₡60.000

10. ¿Cuánto tiempo estaría dispuesto(a) a esperar por la reparación de un celular?

- a. De 1 a 5 horas
- b. Un día
- c. Dos días o más

11. ¿Qué factor de relevancia haría que usted sea cliente frecuente de una tienda de reparación celular? Puede seleccionar múltiple.

- a. Precio
- b. Calidad
- c. Rapidez del servicio
- d. Atención al cliente

12. Si la tienda de reparación celular tiene a la venta accesorios, ¿qué estaría dispuesto(a) a comprar? Puede seleccionar múltiple.

- a. Estuches
- b. Protectores de pantalla
- c. Cargadores
- d. Cables USB
- e. Audífonos
- f. Baterías portátiles


13. ¿Ha escuchado o visitado la tienda de reparación celular Tecnovillalobos ubicada en San José centro?

- a. Sí
- b. No


14. ¿Estaría dispuesto(a) a visitar una nueva sucursal de Tecnovillalobos ubicada en el distrito la Merced por el Mercado Central de San José?

- a. Sí
- b. No

Anexo # 2

	MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ Sección de Permisos de Construcción Formulario Solicitud de Certificado de Uso de Suelo y/o Visado de Plano de Catastro	Código: MSJ-SPC-P01-SPC-PR01-FM01
Fecha de liberación: 06/12/2017	Versión: 2.3	Página 1 de 2
Para el trámite de:	<input type="checkbox"/> Visado de Planos <input type="checkbox"/> Uso de Suelo y Alineamiento	<input type="checkbox"/> VB para Catastrar <input type="checkbox"/> CT
DATOS DE PROPIETARIO		
Nombre o Razón Social _____		Nº de Cédula _____
Teléfono _____	Fax _____	Género M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
DATOS DE LA PROPIEDAD		
Plano Catastro _____	Distrito _____	Frete propiedad _____ metro lineal
Dirección _____		Área Total _____ m ²
Firma del propietario* _____		Nombre, firma y carné del autenticante _____
* La firma del o los propietarios registrales aplica en caso de trámite de V°B° para Catastrar		
En caso de tramitar USO DE SUELO completar adicionalmente los siguientes espacios:		
USO SOLICITADO		
<input type="checkbox"/> Residencial	<input type="checkbox"/> Industria	<input type="checkbox"/> Transporte
<input type="checkbox"/> Institucional	<input type="checkbox"/> Comercio y servicios	<input type="checkbox"/> Salud
		<input type="checkbox"/> Consulta
		<input type="checkbox"/> Otros
Especifique Actividad _____		
Área útil para la Actividad _____ m ²		
CON EL FIN <input type="checkbox"/> Construcción <input type="checkbox"/> Patente		
DATOS DEL SOLICITANTE (Se debe llenar este espacio para todos los trámites)		
Nombre del Solicitante _____		Nº cédula _____
Correo electrónico _____		Teléfono _____
Fax _____	Firma _____	
USO DE OFICINA		
Localización _____		
El Reglamento de Zonificación del Uso de Suelo en sus Artículos N° _____		
para zona _____ debe cumplir los siguientes requisitos:		
Superficie mínima del Lote _____ m ²	C.A.S	
Frete mínimo del lote _____ ml	C.A	
Antejardín -retiro _____ ml	Espacios de estacionamiento	Unid
RESOLUCIONES		
<input type="checkbox"/> USO DE SUELO	<input type="checkbox"/> PERMITIDO	<input type="checkbox"/> NO PERMITIDO
<input type="checkbox"/> VISADO	<input type="checkbox"/> APROBADO	<input type="checkbox"/> DENEGADO
		<input type="checkbox"/> NO CONFORME
		<input type="checkbox"/> CONDICIONADO
		() Urbanización no recibida por la Municipalidad
		() Resto de finca no cumple normativa para visado
<input type="checkbox"/> VB PARA CATASTRAR	<input type="checkbox"/> APROBADO	<input type="checkbox"/> DENEGADO
USO SOLICITADO _____		
Observaciones o Condiciones Generales _____		

Nombre y firma del analista _____		Nombre y firma Encargado de Proceso _____

	MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ Sección de Permisos de Construcción Formulario Solicitud de certificado de uso de suelo y/o visado de plano de catastro	Código: MSJ-SPC-P01-SPC-PR01-FM01
Fecha de liberación: 06/12/2017	Versión: 2.3	Página: 2 de 2

DATOS IMPORTANTES que se deben considerar al proporcionar la información solicitada

- El formulario debe ser llenado con letra legible sin borrones ni tachones.
- El formulario permite marcar con X, una o varias opciones de trámite dentro del cuadro establecido para dicho fin (Visado de planos, Uso de Suelo y Alineamiento, y VB para Catastrar).
- **La resolución del trámite en este formulario no autoriza el inicio de la obra (construcción, ampliación, remodelación, entre otros) o a iniciar actividades lucrativas (patentes), ya que por la naturaleza declarativa los usos de suelo son meramente informativos; para obtener la Licencia de Construcción (Permiso de Construcción) o la Licencia comercial (Patente) deberá realizar el trámite de la licencia respectiva.**
- La resolución final de este trámite será almacenada en Plataforma de Servicios por 60 días hábiles, posterior a este plazo será destruido el documento físico.
- En la parte inferior se encuentra el “*uso de oficina*”, el cual es para ser llenado sólo por el personal municipal.

TÉRMINOS IMPORTANTES en el formulario:

- **Uso solicitado:**
 - o Residencial: Alberga edificaciones de uso residencial, con sus respectivos servicios y equipamientos.
 - o Institucional: Actividades de educación como kinders, escuelas, colegios o universidades, actividades sanitarias (clínicas y hospitales), de protección (policía, bomberos), gubernamentales (tribunales, correos, bancos estatales), salones comunales, cementerios, entre otros.
 - o Industria: Son las zonas del cantón definidas como tales por el Reglamento de Zonas Industriales del Gran Área Metropolitana.
 - o Comercio y servicios: Concentra las edificaciones de centros o corredores comerciales y de servicios.
 - o Transporte: Incluye actividades como: estacionamiento de contenedores y furgones, terminal de transporte de carga, estacionamiento de autobuses con o sin plantel de mantenimiento, terminal de autobuses, estacionamiento y central de taxi y porteo, entre otros.
- **Especifique actividad:**
 - o En caso de ser utilizado para Permisos de Construcción debe indicar si es para vivienda o negocio y si es para construcción, remodelación ampliación, debe especificar actividad y uso.
 - o En caso de ser utilizado para patente (nueva o ya existente) o para renovación del Permiso de Salud, debe indicar el tipo de negocio que va a solicitar (restaurante, bazar, escuela, sala de belleza, gimnasio, entre otros).
- **Área Útil para la Actividad:**
 - o En caso de ser utilizado para Permisos de Construcción consignar únicamente el área que va a construir, ampliar, remodelar, entre otros.
 - o En caso de ser utilizado para patente (nueva o ya existente) o para renovación del Permiso de Salud, el área útil para la actividad es el área donde se desarrollará la actividad, excluyendo las áreas de servicios sanitarios, casetas de control, pasillos, áreas verdes, escaleras, ascensores, vestíbulos y el área de parqueo.

Resoluciones para uso de suelo

CONFORMES O PERMITIDOS: Son todas aquellas actividades y obras de edificación acordes con los requisitos y lineamientos de los Reglamentos de Desarrollo Urbano (RDU).

USOS EXISTENTES NO CONFORMES: Son todas aquellas actividades y obras de edificación existentes conforme al ordenamiento jurídico, a la fecha de entrada en vigencia del PDU y los RDU, pero que no son compatibles con sus requisitos y lineamientos.

CONDICIONADOS: Son todas aquellas actividades y obras de edificación que pueden darse en una zona, siempre y cuando cumplan requisitos especiales para evitar contaminación, ruidos, molestias, o bien algún otro requisito, los cuales deben estar especificados en los RDU o en otras leyes y reglamentos conexos. Estas condiciones se indicarán en el certificado de uso de suelo correspondiente.



NO PERMITIDOS: Son todas aquellas actividades y obras de edificación que no pueden ser llevadas a cabo en un lote, por no cumplir con los requisitos y lineamientos del RDU.

REQUISITOS:

- **Para el trámite de VISTO BUENO PARA CATASTRAR**
 1. Solicitud respectiva (formulario debidamente lleno) firmada por el o los propietarios registrales y autenticada por un abogado si es presentada por un tercero.
 2. Certificación de personería jurídica vigente, en caso que el propietario sea persona jurídica.
 3. Copia certificada por el Catastro Nacional o Notario Público, del plano catastrado de la finca madre.
 4. Croquis de reunión o segregación de la propiedad.
- **Para el trámite de VISADO DE PLANOS:**
 1. Solicitud respectiva (formulario debidamente lleno) firmada por el interesado.
 2. Original y una copia del plano catastrado sin reducir y sin pegar.

En caso que el plano catastrado no sea coincidente con la información registral o no se logre ubicar en el catastro municipal, la Municipalidad deberá solicitarle al interesado aportar copia certificada por Catastro Nacional o por Notario Público, del plano catastrado de la finca madre, para determinar su procedencia.
- **Para el trámite de CERTIFICADO DE USO DE SUELO:**
 1. Solicitud respectiva (formulario debidamente lleno) firmada por el interesado.
 2. Fotocopia del plano catastrado, si reducir y sin pegar, debidamente visado por el municipio.

Anexo # 3

		FORMULARIO UNIFICADO DE SOLICITUD DE PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO							
A. INFORMACION RELATIVA AL ESTABLECIMIENTO Y ACTIVIDAD PARA LA CUAL SOLICITA PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO: <i>(No dejar espacios en blanco, escribir claro de preferencia letra imprenta o de molde libre de tachaduras)</i>									
1	MOTIVO DE PRESENTACION	2	GRUPO DE RIESGO			3	CODIGO(S) CIU:	4	TIPO DE ACTIVIDAD O SERVICIO
	1 ERA VEZ		A	B	C			♦PRINCIPAL :	
	RENOVACION							♦ACCESORIA (S):	
5	NOMBRE COMERCIAL DEL ESTABLECIMIENTO, EMPRESA O NEGOCIO QUE SOLICITA PSF:								
6	PROVINCIA:	7	CANTON:		8	DISTRITO:			
9	DIRECCION EXACTA DEL ESTABLECIMIENTO (CALLE/AVENIDA Y OTRAS SENAS ESPECIFICAS):								
10	TELÉFONOS:	11	Nº DE FAX:	12	APDO. POSTAL:	13	CORREO ELECTRÓNICO:		
14	NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:				15	Nº DOCUMENTO DE IDENTIDAD:			
16	TELÉFONOS:	17	Nº DE FAX :	18	APDO. POSTAL:	19	CORREO ELECTRÓNICO:		
20	LUGAR O MEDIO DE NOTIFICACION DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:								
21	RAZÓN SOCIAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:				22	CÉDULA JURÍDICA:			
23	NOMBRE DEL RERESANTANTE LEGAL DEL INMUEBLE				24	Nº DOCUMENTO DE IDENTIDAD:			
25	TELÉFONO:	26	Nº DE FAX :	27	APDO. POSTAL:	28	CORREO ELECTRÓNICO:		
29	LUGAR O MEDIO DE NOTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL INMUEBLE:								
30	Nº TOTAL DE EMPLEADOS:	31	Nº HOMBRES:	Nº MUJERES:	32	No. TOTAL DE OCUPANTES:			
33	HORARIO DE TRABAJO (APERTURA Y CIERRE):			34	HORARIO DE ATENCION DE USUARIOS:				
35	AREA DE TRABAJO EN METROS CUADRADOS :								
36	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS : (Ver instrucciones al dorso usar hojas adicionales si es necesario):								
37	FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:			AUTENTICACION:					
B. LOS SIGUIENTES ESPACIOS SON DE USO EXCLUSIVO DEL MINISTERIO DE SALUD (Deben llenarse conforme lo señala el instructivo).									
38	FECHA DE RECIBIDO DE SOLICITUD:		39	NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE LA SOLICITUD:					
40	SELLO		41	Nº DE SOLICITUD:					
C. REQUERIMIENTOS DE LA SOLICITUD									
1. DECLARACIÓN JURADA, SOLO EN CASO DE SOLICITUD POR PRIMERA VEZ () 2. COPIA COMPROBANTE DE PAGO DE SERVICIOS () 3. COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD, SOLO EN CASO DE SOLICITUD POR PRIMERA VEZ O PARA RENOVACIÓN EN CASO DE HABER VENCIDO () 4. CERTIFICACIÓN REGISTRAL O NOTARIAL DE LA PERSONERÍA JURÍDICA VIGENTE, SOLO EN CASO DE SOLICITUD POR PRIMERA VEZ ()									
D. USO EXCLUSIVO PARA ACTIVIDADES DEL GRUPO C:									
Para las actividades del Grupo C, el presente formulario con la debida firma del funcionario que recibe la solicitud y sello de la DARS, constituirá el Certificado de Permiso de Funcionamiento.			 PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO: FECHA: _____ Tiene validez de _____ años. Fecha vencimiento: _____ SELLO NOMBRE Y FIRMA : _____ / _____ (Funcionario que recibe la solicitud)						

INSTRUCTIVO PARA LLENAR LA SOLICITUD DE PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO (PSF)

Casilla Nº 1 Motivo de presentación: Marcar con una "x" la Casilla correspondiente:	Solicitud PSF por primera vez: Aplica para establecimientos, empresas o negocios que nunca han solicitado PSF, para aquellos que van a iniciar operaciones. Renovación PSF: aplica para todos los establecimientos, empresas o negocios a los cuales se les ha otorgado el PSF y se encuentra a un mes de su vencimiento.
Casilla Nº 2 Grupo de riesgo:	Marcar con una "x" la Casilla del grupo de riesgo al que pertenece la actividad, para la cual usted solicita PSF. (Ver Anexo No. 1 Tabla de clasificación de establecimientos y actividades según riesgo sanitario ambiental del presente Reglamento).
Casilla Nº 3 Código CIU:	Anotar el número de código que la "clasificación industrial internacional uniforme" asigna a su actividad, usando como referencia el anexo 1 del presente Reglamento. Si existen varias actividades principales con distintos códigos CIU, deberán indicarse todos estos.
Casilla Nº 4 Tipo de actividad o servicio:	Anotar el tipo de actividad principal (aquella actividad que se considera de mayor riesgo sanitario o ambiental según se señala en el Anexo No. 1 del presente Reglamento) que desarrolla dentro de su establecimiento. En caso desarrollar otra (s) actividad (es) accesoria (s) (aquella actividad que se lleva a cabo en un establecimiento como complemento de su actividad principal, depende de esta última y pertenece al mismo propietario o representante legal), se deben señalar.
Casilla Nº 5 Nombre comercial del establecimiento, empresa o negocio que solicita PSF:	Anotar claramente el nombre comercial del establecimiento, empresa o negocio para el cual solicita el PSF.
Casillas Nº 6, 7, 8:	Anotar de acuerdo a la división territorial existente, el número asignado a la provincia, cantón y distrito donde se ubica el establecimiento, empresa o negocio.
Casilla Nº 9 dirección exacta del establecimiento (otras señas específicas):	Anotar claramente la dirección, del local, señalando calles, avenidas, nombre del barrio y cualquier otra seña que permita ubicar correctamente el establecimiento, empresa o negocio.
Casillas Nº 10, 11, 12, 13:	Anotar claramente los números telefónicos, fax, apartado postal y correo electrónico, con el fin de mantener una vía oportuna de comunicación con la empresa cuando las circunstancias lo ameriten.
Casilla Nº 14 nombre del representante legal de la actividad o establecimiento.	En caso de ser persona física debe anotar forma legible el nombre y apellidos del representante legal de la actividad o del establecimiento. Si es persona jurídica indicar el nombre y apellidos del representante legal.
Casilla Nº 15: Número de documento de identidad.	Anotar el número de documento de identidad vigente respectivo.
Casillas Nº 16, 17, 18, 19:	Anotar claramente los números telefónicos, fax, apartado postal y correo electrónico del Representante Legal de la actividad o establecimiento, con el fin de mantener una vía oportuna de comunicación con la empresa cuando las circunstancias lo ameriten.
Casilla Nº 20: Lugar o medio notificación del representante legal de la actividad o establecimiento.	Anotar en forma legible la dirección o medio para recibir notificaciones y cualquier otra seña que permita ubicar correctamente al representante legal de la actividad o establecimiento.
Casillas Nº 21 Y 22 Razón social de la actividad o establecimiento	Anotar claramente la razón social de la actividad o establecimiento y el número de cédula jurídica
Casilla Nº 23 y 24 Nombre del representante legal del inmueble.	Anotar el nombre y apellidos, del representante legal del inmueble su Nº de documento de identidad.
Casillas Nº 25,26,27 y 28:	Anotar claramente los números telefónicos, fax, apartado postal y correo electrónico del Representante Legal del inmueble con el fin de mantener una vía oportuna de comunicación con la empresa cuando las circunstancias lo ameriten.
Casillas Nº 29: Lugar o medio de notificación del Representante Legal del inmueble.	Anotar en forma legible la dirección para recibir notificaciones y cualquier otra seña que permita ubicar correctamente al Representante Legal del inmueble.
Casillas Nº 30 y 31 Total de empleados por sexo	Anotar la suma total de trabajadores que laboran en el establecimiento, empresa o negocio, seguidamente anotar el número empleados según sexo.
Casilla Nº 32 Número total de clientes u ocupantes	Indicar el número de personas que asisten al establecimiento en calidad de clientes o usuarios (aplica en caso de sitios de reunión pública o cualquier otro establecimiento donde se reúnan personas para recibir un servicio).
Casilla Nº 33: Horario de trabajo (apertura y cierre):	Indicar la jornada laboral diaria, que incluya la hora de inicio y final de labores, por ejemplo: 1 turno de 8 horas, de 8am a 4pm.
Casilla Nº 34: Horario de atención de usuarios:	Anotar la hora de inicio de atención a los usuarios y la hora en que finaliza. Cuando sea diferente al horario de trabajo.
Casilla Nº 35 Área de trabajo en metros cuadrados :	Anotar el tamaño en metros cuadrados del local o establecimiento.
Casillas Nº 36 Descripción de los servicios ofertados	Describir en forma detallada la oferta de servicios que prestará el establecimiento, indicar principalmente lo referente a procesos o procedimientos (si el espacio no es suficiente puede hacerlo en hojas adicionales).
Casilla Nº 37: Firma del Representante Legal de la actividad o establecimiento	En este espacio se debe consignar la firma del Representante Legal de la actividad o establecimiento. En caso de que no sea el Representante Legal de la actividad quien presente la solicitud, esta firma debe ser autenticada por un abogado.

Anexo # 4



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

Yo: _____ con domicilio en Distrito _____ Cantón _____
Provincia _____ Calle/Avenida _____ u Otras señas: _____

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

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

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

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

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

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

Cuarto.—Que de conformidad con lo establecido en el Reglamento General para Autorizaciones y de Permisos Sanitarios
de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud en su Artículo 9°, Condiciones Previas, mi representada cumple
con lo ahí solicitado y para ello suministro la siguiente información según corresponda:

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

2- Contrato N° _____ asignado por el Colegio de Ingenieros y Arquitectos a los planos constructivos.


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

4- Oficio N° _____ de nota emitida por el Ente Administrador del Alcantarillado Sanitario indicando que acepta
el volumen y la calidad físico química de las aguas residuales del establecimiento que serán vertidas en el alcantarillado
sanitario, otorgada el día _____ del mes de _____ del año _____.

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

6- Mi empresa se encuentra inscrita en el Sistema de Información Empresarial Costarricense (SIEC), como micro,
pequeña o mediana empresa: ____SI ____NO.

Anexo # 5

	Municipalidad de San José Sección de Patentes Solicitud de Patente Comercial, Licencia de Licores y de Espectáculos Públicos	Código: MSJ-SP-P01-SP-PR01-FM03
	Fecha de Liberación: 06/02/2018	Versión: 3.1

Trámite para licencia: (Marcar con X)	<input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Licores	<input type="checkbox"/> Espectáculo público Otros: _____
--	--	--

DECLARACION JURADA

I. DATOS DEL SOLICITANTE (Sea persona física o jurídica)

Nombre del Solicitante: _____
 Documento de identificación #: _____
 En caso de persona jurídica, representante legal: _____
 Teléfono: _____
 Señalo como lugar o medio para recibir notificaciones: Fax _____ Dirección en el Cantón Central de San José _____
 Correo electrónico: _____
 Nombre Comercial del Negocio o Local: _____
 Se solicita licencia para (actividad específica): _____
 Se solicita licencia de espectáculo público para (actividad específica): _____
 Dirección exacta del Local: Calle _____ Avenida _____ Distrito _____
 Otras señas: _____
 Edificio _____ Piso _____ Local _____ Teléfono _____ Fax _____

II. DATOS PARA CÁLCULO DE LA PATENTE COMERCIAL

a. Fecha inicio actividad en este Cantón ____/____/____/ b. # de Empleados: _____
 Día Mes Año
 c. Condiciones del Local: Excelente _____ Buena _____ Regular _____ Deficiente _____ Mala _____
 d. Estimación mensual de ventas (en colones) _____ e. Inventarios (en colones) _____

III. DATOS DEL DUEÑO DE LA PROPIEDAD O TITULAR DEL DERECHO SOBRE EL INMUEBLE O LOCAL (Llenar solo en caso de trámites de licencia de licores)

Nombre del propietario: _____
 Documento de identificación #: _____
 En caso de persona jurídica, representante legal: _____
 En calidad de: Propietario Poseedor Usufructuario Arrendatario Comodatario Cuenta en lote
 o inmueble con permiso de construcción aprobado y pagado #: _____
 de fecha _____

Nosotros los abajo firmantes, de calidades antes mencionadas, apercibidos de las penas con que se castiga el delito de perjurio (De 3 meses a 2 años de prisión según art 311 del Código Penal) declaramos bajo fe de juramento que la información anotada anteriormente en lo que corresponde a cada uno; es verdadera.

 Firma del Solicitante
 Documento de Identificación # _____

 Firma del dueño o titular del derecho sobre la propiedad o local
 Documento de Identificación # _____ (solo para trámite de licores)

Yo el solicitante AUTORIZO a: _____
 Documento de identificación #: _____ para que presente y retire
 documentos con respecto a este trámite.
 Firma del autorizado _____

Autenticante

Carné

Firma y sello

Timbre Colegio de Abogados

NO LLENE ESTE ESPACIO, ES PARA USO DE LA MUNICIPALIDAD
Formulario recibido por: _____ a las _____ horas del día ____/____/____/
Cantidad de folios recibidos: _____ Nombre y firma del funcionario: _____
Observaciones del plataformista: _____

Anexo # 6



Caja Costarricense de Seguro Social
Gerencia Financiera

Solicitud de Inscripción / Reanudación Patronal en la
Caja Costarricense de Seguro Social
PATRONO PERSONA JURÍDICA

Fecha: _____

Señores
 Caja Costarricense de Seguro Social
 Presente

En calidad de Representante Legal de la sociedad: _____,
 Cédula Jurídica _____, inscrita en el Registro Público bajo el Tomo _____ Folio
 _____ Asiento _____. Solicito la inscripción () reanudación () patronal de dicha sociedad en la
 Caja Costarricense de Seguro Social. El centro de trabajo se ubica en _____

El nombre comercial del negocio es: _____
 La sociedad desarrolla la actividad de _____ y
 tiene el número telefónico: _____ fax: _____ correo electrónico: _____
 La dirección o medio para notificaciones es: _____

Localización (anotar número que indica el recibo de electricidad) _____
 Los trabajadores que laboran al servicio de la sociedad son (indicar el nombre y apellidos de los
 trabajadores tal como aparecen en el documento de identificación. En el caso de extranjeros que posean
 carné de asegurado, anotar como identificación el número de seguro social):

Nombre Completo	Nº de Identificación	Fecha de Ingreso al trabajo	Ocupación	Salario	Horario

Si lo requiere puede adjuntar otras hojas a esta solicitud.

Nombre y firma del Representante Legal _____ Número de Identificación _____
 _____ Tel. Habitación y celular _____ / _____
 Domicilio del Representante Legal: _____

NOTA: El trámite debe realizarlo el Representante Legal del patrono o autorizar a otra persona mediante nota. El autorizado debe aportar copia del documento de identificación.

F-GF-USIN-032

Anexo # 7

Declaración de Inscripción en el Registro Unico Tributario						
I. Identificación del obligado tributario						
Número identificación *			Nombre completo *			
II. Domicilio fiscal						
Electrificadora *		Número medidor/NISE/Contrato *		Otros:		
Provincia *:		Cantón *:		Distrito *:		
Barrio:		Calle:		Avenida:		
Latitud		Longitud		Otras señas *		
III. Datos de contacto 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	
Redes sociales:						
IV. Datos de la actividad económica						
Fecha inicio *		Código actividad *		Descripción de la actividad *		
Detalle descripción de la actividad económica *						
Nombre comercial			Especialidad			
Autorizaciones Especiales						
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud para ser autorizado para imprimir comprobantes (facturas) <input type="checkbox"/> • Solicitud para ser Comerciante de Vehículos Usados <input type="checkbox"/> • Solicitud para ser de Proveedores Cajas Registradoras <input type="checkbox"/> 						
Dirección de la actividad económica						
Provincia *:		Cantón *:		Distrito *:		
Barrio:		Calle:		Avenida:		
Teléfono fijo *		Otras señas *				
V. Datos generales de sucursales y/o agencias						
Nombre comercial o fantasía *				Fecha inicio *		
Dirección de la sucursal y/o agencia						
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 *:	
Provincia *:		Cantón *:		Distrito *:		

Barrio:	Calle:	Avenida:
Teléfono fijo *	Otras señas *	
Latitud	Longitud	Correo electrónico
VII. Información de Apoderados		
() Incluir		
Número Identificación *	Apellidos y Nombre *	
Dirección del Apoderado		
Provincia *:	Cantón *:	Distrito *:
Barrio:	Calle:	Avenida:
Teléfono fijo *	Otras señas *	
Correo electrónico		
Tipo de certificación:	Notario Público	Digital
Fecha de emisión del Poder:		
IX. Régimen tributario		
Régimen tributario *:	Cierre fiscal *:	
X. Clasificación		
Impuestos (X):	Renta <input type="checkbox"/>	Ventas <input type="checkbox"/>
	Agente retención / Informante <input type="checkbox"/>	Declarante <input type="checkbox"/>
Impuestos específicos (X):		
Productos del Tabaco <input type="checkbox"/>	Selectivo de consumo <input type="checkbox"/>	
Fondos de Inversión <input type="checkbox"/>	Salas de juego (casinos) <input type="checkbox"/>	
Bebidas alcohólicas <input type="checkbox"/>	Bebidas envasadas sin alcohol <input type="checkbox"/>	
XII. Metodo de Facturación (X)		
Comprobante Preimpreso <input type="checkbox"/>		
Auto Impresor <input type="checkbox"/>		
Caja Registradora <input type="checkbox"/>		
Factura Electrónica (Emisor-Receptor Electrónico) <input type="checkbox"/>		
Factura Electrónica (Receptor Electrónico)-No Emisor <input type="checkbox"/>		
Factura Electrónica (Proveedores de sistemas gratuitos para la emisión de comprobantes electrónicos) <input type="checkbox"/>		
Factura Electrónica (Emisor-Receptor Electrónico/Proveedores de sistemas gratuitos para la emisión de comprobantes electrónicos) <input type="checkbox"/>		
Requisitos:		
a. Posee conexión a Internet <input type="checkbox"/>		
b. Cuenta con firma electrónica <input type="checkbox"/>		
c. El sistema emite los respectivos archivos XML <input type="checkbox"/>		
Tipo de Sistema:		
I. Desarrollo Interno <input type="checkbox"/>	II. Sistema de un Proveedor <input type="checkbox"/>	
III. Sistema gratuito de un Proveedor <input type="checkbox"/>	IV. Sistema gratuito del Ministerio de Hacienda <input type="checkbox"/>	
XIII. Presentación. Autorización de tercero y autenticación de firma		
El suscrito obligado tributario/representante legal, autorizo a: _____		
Número de identificación: _____ para que realice el trámite de inscripción solicitado en esta Declaración D.140.		
Firma del obligado tributario o representante legal		N° cédula o de documento Identificativo
NOTA: La firma del obligado tributario o del representante legal, deben ser autenticadas, por abogado o notario.		
Autenticación:		Sello y Timbre
_____ Firma del Abogado o Notario		
* Campos obligatorios por completar, dependiendo la gestión.		
DE USO EXCLUSIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA		
Firma del Funcionario	Sello del RUT	Fecha de Recepción
Original: Administración Tributaria	Copia: Obligado Tributario	

Se declara bajo fe de juramento que los datos consignados en este formulario son ciertos, por lo que asumo las responsabilidades y consecuencias legales que correspondan en caso de falsedad, inexactitud, omisión.

Nuestros servicios son gratuitos

Anexo #8



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

Póliza N°

REGISTRO	Este documento solo constituye una solicitud de seguro y no representa garantía alguna de que la misma será aceptada por el INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS, ni de que en caso de aceptarse, dicha aceptación concuerde con los términos solicitados en ella.			
	1. Fecha y hora: Día: Mes: Año: Hora:		2. Lugar:	
	3. Tipo de trámite solicitado: <input type="checkbox"/> Emisión <input type="checkbox"/> Rehabilitación			
DATOS DEL TOMADOR DEL SEGURO	4. Tipo de identificación: <input type="checkbox"/> Cédula Jurídica <input type="checkbox"/> Cédula Física <input type="checkbox"/> DIMEX / DIDI <input type="checkbox"/> Pasaporte		5. Número de identificación:	
	6. Nacionalidad:		7. Nombre o Razón Social:	
	8. Fecha de nacimiento o constitución de la sociedad: Día: Mes: Año:		9. Género: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> No aplica	
	10. Profesión u Ocupación:			
	11. Domicilio físico (por señas):			
	12. Provincia:		13. Cantón:	14. Distrito:
	15. Apartado postal:		16. Fax o Facsímil:	
	17. Teléfonos: Celular: Domicilio: Oficina:			
	18. Correo electrónico:			
	19. Señale el medio por el cual desea recibir notificaciones del Seguro Obligatorio de Riesgos de Trabajo: <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Fax o Facsímil <input type="checkbox"/> Apartado postal <input type="checkbox"/> Domicilio físico			
MODALIDAD DEL SEGURO	20. Seleccione la modalidad de seguro que desea suscribir (marque solo una opción):			
	SEGUROS DE PERIODO CORTO (Estos seguros tienen una vigencia menor a un año)			
	<input type="checkbox"/> RT-Construcción:	Exclusivo para asegurar a los trabajadores del Tomador, que laboran en la construcción. Solo la puede suscribir personas que no se dedican a la actividad de construcción.		
	<input type="checkbox"/> RT-Cosechas:	Exclusivo para asegurar a los trabajadores del Tomador, que realizan labores de recolección de cosechas en épocas específicas del año.		
	<input type="checkbox"/> RT-General:	Exclusivo para asegurar a los trabajadores del Tomador. No aplica para asegurar a los trabajadores de las construcciones.		
	SEGUROS PERMANENTES (Estos seguros tienen una vigencia igual o mayor a un año)			
	<input type="checkbox"/> RT-Adolescente:	Exclusivo para asegurar al Tomador del seguro que trabaja de forma independiente. El Tomador debe ser una persona física mayor de 15 años y menor 18 años.		
	<input type="checkbox"/> RT-Agrícola:	Exclusivo para asegurar a los trabajadores agrícolas (máximo 10 trabajadores) que laboran en la finca agrícola del Tomador.		
	<input type="checkbox"/> RT-General:	Exclusivo para asegurar a los trabajadores del Tomador.		
	<input type="checkbox"/> RT-Hogar:	Exclusivo para asegurar a los trabajadores de servicio doméstico (máximo 2 trabajadores) que laboran en la casa de habitación del Tomador. El Tomador debe ser una persona física.		
<input type="checkbox"/> RT-Independiente:	Exclusivo para asegurar al Tomador del seguro que trabaja de forma independiente. El Tomador debe ser una persona física y debe estar inscrito como contribuyente en el Ministerio de Hacienda.			
<input type="checkbox"/> RT-Ocasional:	Exclusivo para asegurar a los trabajadores contratados por el Tomador para labores de mantenimiento doméstico ocasional en la casa de habitación o terreno del Tomador. Máximo 40 horas-hombre de trabajo por mes. El Tomador debe ser una persona física.			
<input type="checkbox"/> RT-Patrono-Asegurado:	Exclusivo para asegurar al Tomador del seguro y a sus trabajadores. El Tomador debe ser una persona física y debe estar inscrito como contribuyente en el Ministerio de Hacienda.			

Instituto Nacional de Seguros / Dirección Oficinas Centrales: Calles 9 y 9 Bis, avenida 7, San José / Apdo. Postal 10061-1000
 Central telefónica 2287-6000 / Fax: 2243-7062 / Consultas: contactenos@ins-cr.com / Defensoría del Cliente: defensoriadelcliente@ins-cr.com
 Consulte nuestra página Web: www.ins-cr.com

INS-F-00190 11/18 Imachar



DATOS GENERALES DEL SEGURO	21. Describa el trabajo o actividad económica:		
	22. Dirección exacta donde se ejecutará el trabajo:		
	23. Provincia:	24. Cantón:	25. Distrito:
	26. Fecha de ejecución del trabajo:		
	Inicia:	_____	Finaliza: _____
	Día Mes Año	Día Mes Año	
RT-CONSTRUCCIÓN	COMPLETE ESTOS DATOS ÚNICAMENTE SI LA PÓLIZA A SUSCRIBIR ES RT-CONSTRUCCIÓN		
	31. Documento de respaldo de la solicitud de seguro: <input type="checkbox"/> Permiso Municipal No.: _____ <input type="checkbox"/> Contrato del CFIA No.: _____ <input type="checkbox"/> Copia del contrato entre las Partes		32. ¿Adjunta Declaración de Interés Social? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí
RT-COSECHAS	COMPLETE ESTOS DATOS ÚNICAMENTE SI LA PÓLIZA A SUSCRIBIR ES RT-COSECHAS		
	34. Fruto o producto a recolectar:		
	35. Unidad de medida a utilizar:	36. Cantidad de unidades a recolectar:	37. Precio a pagar por unidad:
ACEPTACIÓN DEL SEGURO	Declaro que la información aquí contenida es verídica, es completa y forma la base sobre la cual se fundamenta el Instituto para emitir el seguro que solicito. Convengo que cualquier omisión o información falsa o inexacta puede causar el rechazo de cualquier reclamación y la nulidad del contrato. Asimismo entiendo que la falsedad u omisión de cualquier información podría resultar en un intento de fraude contra el Instituto.		
	38. Firma del Tomador del Seguro o Representante		39. Nombre completo, identificación y puesto del Representante (solo para personas jurídicas)
	USO EXCLUSIVO PARA EL INTERMEDIO DE SEGUROS O REPRESENTANTE DEL INS		
	40. Monto Asegurado:	41. Código actividad:	42. Tarifa:
43. Prima Anual Estimada:	44. Nombre completo y código del Intermediario:		
45. Firma y número de identificación del Intermediario de Seguros o Representante del INS			
La documentación contractual y técnica que integran este producto, están registrados ante la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) de conformidad con lo dispuesto en la CLÁUSULA 29, inciso d) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653, según registro del 03 de noviembre del 2016.			
Instituto Nacional de Seguros / Dirección Oficinas Centrales: Calles 9 y 9 Bis, avenida 7, San José / Apdo. Postal 10061-1000 Central telefónica 2287-6000 / Fax: 2243-7062 / Consultas: contactenos@ins-cr.com / Defensoría del Cliente: defensoriadelcliente@ins-cr.com Consulta nuestra página Web: www.ins-cr.com			



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

Póliza N°

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

Codificación:

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

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

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

Firma del Tomador del Seguro o Representante

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

Solo los seguros del INS tienen la garantía del Estado.

APENDICE

Heredia, 11 de diciembre de 2018

Señores

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación
Escuela de Administración de Negocios
Universidad Latina de Costa Rica

Estimados señores:

He revisado y corregido el Trabajo Final de Graduación, denominado: Estudio de factibilidad para la implementación de una sucursal de la tienda de reparación celular Tecnovillalobos en el Cantón San Jose Central, San José, Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre 2018, elaborado por la estudiante: Maria Daniela Delgado Herrera, como requisito para que la citada estudiante pueda optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas.

Considero que dicho trabajo cumple con los requisitos formales y de contenido exigidos por la Universidad, y por tanto lo recomiendo para su defensa oral ante el tribunal examinador.

Suscribe cordialmente,



MBA, Miguel Ángel Azofeifa Lizano
Cédula: 1-0747-0185
Tutor

Heredia, 11 de diciembre de 2018

Señores

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

Escuela de Administración de Negocios

Universidad Latina de Costa Rica

Estimados señores:

He revisado y corregido el Trabajo Final de Graduación, denominado: Estudio de factibilidad para la implementación de una sucursal de la tienda de reparación celular Tecnovillalobos en el Cantón San Jose Central, San José, Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre 2018, elaborado por la estudiante: Maria Daniela Delgado Herrera, como requisito para que la citada estudiante pueda optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas.

Considero que dicho trabajo cumple con los requisitos formales y de contenido exigidos por la Universidad, y por tanto lo recomiendo para su defensa oral ante el tribunal exáminador.

Suscribe cordialmente,



Lic. Jonathan Salas Segura

Cédula: 1-1336-0141

Lector

Heredia, 12 de diciembre de 2018

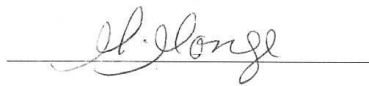
Señores
Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación
Escuela de Administración de Negocios
Universidad Latina de Costa Rica

Estimados señores:

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación, denominado: Estudio de factibilidad para la implementación de una sucursal de la tienda de reparación celular Tecnovillalobos en el Cantón San José Central, San José, Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre 2018. Elaborado por la estudiante: María Daniela Delgado Herrera; para optar el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas.

Corregí el trabajo en aspectos, tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico, y desde ese punto de vista considero que está listo para ser presentado como Trabajo Final de Graduación; por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad.

Suscribe cordialmente,



MSc.: Ana Marcela Monge Porras
Cédula: 107080726
Carné: 12399
Filóloga