

Universidad Latina de Costa Rica

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración de Negocios

Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en
Finanzas

Trabajo Final de Graduación
Proyecto de Tesis

Tema:

Estudio de pre- factibilidad para la creación de una empresa de
cambio de lubricantes para vehículo

Autor

David Alejandro Ramírez Ruiz

Heredia, febrero del 2017

TRIBUNAL CALIFICADOR



Msc. Alvaro D. Carballo Ruiz, Lic.

Tutor



Master, Lic. Rodrigo Sanchez Chaverri

Lector



MBA. Mario Alí Rodríguez Sandoval

Representante de Rectoría

CONSEJO ASESOR



Msc. Alvaro D. Carballo Ruiz, Lic.

Tutor



Master, Lic. Rodrigo Sanchez Chaverri

Lector



MBA. Mario Alí Rodríguez Sandoval

Representante de Rectoría

DECLARACIÓN JURADA

El suscrito David Ramírez Ruiz con cédula de identidad número 401880020, declaro bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: Que soy el autor del presente trabajo final de graduación, modalidad proyecto; para optar por el título de Estudio de pre factibilidad para la creación de una empresa para cambio de lubricantes para vehículo en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas de la Universidad Latina, campus Heredia, y que el contenido de dicho trabajo es obra original del suscrito.

Heredia, 24 de Abril 2017



David Ramírez Ruiz

4-0188-0020

MANIFESTACIÓN EXONERACIÓN DEL RESPONSABILIDAD

El suscrito David Ramírez Ruiz con cédula de identidad número 401880020, exonera 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, 24 abril 2017



David Ramírez Ruiz

4-0188-0020

Contenido

Capítulo I	1
Problema y propósito	1
Estado actual sobre el objeto del estudio.....	2
Planteamiento de la situación problemática y formulación del problema	3
Sistematización del problema	5
Justificación del estudio de investigación	5
Objetivos del estudio.....	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos	7
Alcance, limitaciones y delimitaciones	8
Alcance de la investigación.....	8
Limitaciones de la investigación	8
Capítulo II	9
Marco Teórico	9
Marco situacional	10
¿Qué tipos de aceite y lubricantes tiene el vehículo?	10
Marco conceptual.....	12
Producto	13
Plaza.....	13
Promoción.....	13
Precio.....	13
Capítulo III	17
Marco Metodológico	17
Metodología de la investigación	18
Definición de enfoque	18
Diseño de investigación	18
Experimental.....	19
No experimental.....	19
Métodos empleados.....	19

Tipos de investigación	19
Exploratorias.....	19
Descriptivas	19
Correlacionales.....	19
Sujetos y fuentes de información	20
Fuentes primarias	20
Fuentes secundarias.....	20
Población	20
Muestra.....	21
Tipo de muestra	21
Muestras probabilísticas	21
Muestras no probabilísticas o dirigida.....	22
Instrumentos y técnicas recopiladas en la recolección de datos.....	22
Encuesta.....	22
Técnicas	22
Operaciones variables	23
Confiabilidad Validez	25
Validez.....	25
Cronograma de actividades	25
Presupuesto.....	26
Capítulo IV.....	27
Análisis de Datos	27
Estudio de Mercado	28
Análisis FODA	28
Mercado Meta.....	28
Segmentación Geográfica	29
Segmentación Demográfica.....	29
Competencia.....	29
Promoción y Publicidad	30
Análisis de Datos	31
Estudio Técnico	42

Localización Geográfica.....	42
Maquinaria	42
Estudio Organizacional	52
Organigrama.....	52
Estudio Legal	54
Estudio Ambiental	59
Estudio Financiero	62
Inflación	63
Tasa Básica	63
Porcentaje de Reinversión.....	64
Riesgo de Mercado.....	64
Tasa de descuento aplicada para el cálculo del VAN.....	65
Tasa Impositiva.....	65
Amortización	66
Ingresos.....	68
Gastos	69
Inversión Inicial	71
Valor Actual Neto (VAN) Situación Esperada	72
Análisis VAN Situación Esperada	73
VAN Situación Desfavorable.....	74
Análisis VAN Situación Desfavorable	75
VAN Situación Optimista.....	76
Análisis VAN Situación Favorable	77
Capítulo V.....	78
Conclusiones y Recomendaciones	78
Conclusiones	79
Conclusión General:	79
Conclusiones Específicas:.....	79
Conclusión Estudio de Mercado	79
Conclusión Estudio Técnico.....	80
Conclusión Estudio Organizacional	80

Conclusión Estudio Legal	80
Conclusión Estudio Ambiental	80
Conclusión Estudio Financiero	81
Recomendaciones	82
Recomendación Estudio de Mercado	82
Recomendación Estudio Técnico	82
Recomendación Estudio Organizacional	82
Recomendación Estudio Legal	83
Recomendación Estudio Ambiental	83
Recomendación Estudio Financiero	83
Bibliografías.....	84
Anexos	86
Apéndice	98

Contenido de Fórmulas

Ecuación 1 Tasa Interna de Retorno.....	15
Ecuación 2 Valor Actual Neto.....	16

Contenido de Figuras

Figura 1 ¿Cuenta usted con vehículo propio?.....	31
Figura 2 ¿Cuántos vehículos posee en su hogar?	32
Figura 3 ¿Qué modelo es su vehículo?.....	33
Figura 4 ¿Qué tipo de vehículo posee?	34
Figura 5 ¿Con qué frecuencia cambia usted el aceite de su vehículo?	35
Figura 6 ¿Cuánto paga actualmente por el servicio de cambio de lubricantes para su vehículo?	36
Figura 7 ¿Le interesa un lubricante que cuente con sala de descanso y cafetería?	37
Figura 8 ¿Le interesa que le expliquen con claridad y brinden consejos básicos de cómo mantener en buen funcionamiento su vehículo en la visita la lubricentro? ..	38
Figura 9 ¿Por lo general que busca de un lubricentro?.....	39
Figura 10 ¿Qué tipo de aceite utiliza para su vehículo?.....	40
Figura 11 ¿Qué marca de aceite utiliza para su vehículo?	41
Figura 12 Pistola de distribución de aceite.....	43
Figura 13 Llave para filtro de aceite	44
Figura 14 Herramientas generales	45
Figura 15 Medidor de carga de batería	46
Figura 16 Urna para repostería	47
Figura 17 Máquina de café.....	48
Figura 18 Juego de sillones.....	49
Figura 19 Pantalla de televisión	50
Figura 20 Computadora	51
Figura 21 Organigrama	52

Contenido de Tabla

Tabla 1 Instrumento de recolección de Datos	22
Tabla 2 Operaciones variables.....	23
Tabla 3 Cronograma de Actividades	25
Tabla 4 Presupuesto para la realización de la tesis 2017	26
Tabla 5 Inflación	63
Tabla 6 Tasa Básica Pasiva	64
Tabla 7 Tabla Impuesto Sobre la Renta.....	65
Tabla 8 Amortización.....	67
Tabla 9 Ingresos.....	68
Tabla 10 Gastos	69
Tabla 11 Gastos	70
Tabla 12 Gastos	70
Tabla 13 Supuestos Situación Esperada	72
Tabla 14 VAN Situación Esperada	73
Tabla 15 Supuestos Situación Desfavorable.....	74
Tabla 16 VAN Situación Desfavorable	75
Tabla 17 Supuestos Situación Favorable	76
Tabla 18 VAN Situación Favorable	77

Capítulo I

Problema y propósito

Estado actual sobre el objeto del estudio

En el presente trabajo se realizará un estudio de pre-factibilidad para la creación de un lubricentro, en el cual se dará un servicio de cambio de lubricantes y aceites para vehículo. Para lograr competir y hacer más atractivo este lubricentro se creará un área de descanso, con sillones, libros y cafetería.

Para lograr hacer este lubricentro aún más interesante para los clientes se estará dando un reporte del estado general del vehículo. Por la gran cantidad de estrés que sufren las personas en su diario vivir, ya sea trabajo, enfermedades o problemas personales, no poseen el tiempo suficiente para realizar un revisión general del estado del su vehículo, hasta cuando su automotor se daña que acuden al taller y su costo de reparación es más elevado que el de dar un mantenimiento preventivo a su automóvil. El reporte generado sobre el vehículo se entregará al dueño del mismo, el cual tendrá la opción de llevarlo al taller de su preferencia y realizar los ajustes necesarios; los mecánicos que estarán colaborando en el lubricentro serán personas certificadas, lo cual garantizara a los clientes que este reporte es certero y responsable.

En aceite de los vehículos se debe cambiar según las especificaciones generales del fabricante y según el tipo de aceite, por ejemplo: Existe aceite llamado minerales, el cual se debe cambiar cada 3.000 kilómetros o cada 3 meses lo que ocurra primero, también el aceite semi-sintético que se debe cambiar cada 5.000 kilómetros o cada 6 meses lo que ocurra primero y el aceite sintético que se debe cambiar cada 10.000 kilómetros, esto nos va a permitir darle seguimiento vía telefónica o correo electrónico, recordando a los propietarios la importancia de poseer un auto en las mejores condiciones.

Debido a la demanda de autos a nivel nacional, como parte del mantenimiento y seguridad del vehículo se opta por realizar un estudio sobre la implementación de un lubricentro para el cambio de aceite y lubricantes de vehículo, para la implementación de este lubricentro nos estaremos enfocando principalmente en vehículos usados, con un aproximado de seis meses de uso en adelante, además estaremos ofreciendo a los consumidores una revisión general

del vehículo por parte de los mecánicos, de igual forma para la comodidad de los clientes se contará con una sala de descanso y cafetería.

La demanda vehicular se ha incrementado en los últimos años, como lo menciona Leiton (2016): “La llegada de autos al país sigue creciendo en forma importante. Solo en los primeros cinco meses de este año ingresaron casi 36.000 autos, un promedio de 235 vehículos por día y un crecimiento de 26% respecto al mismo periodo anterior”. (Párr. 1)

Planteamiento de la situación problemática y formulación del problema

Debido a la gran cantidad de vehículos que ingresan diariamente a Costa Rica, ya sea vehículos nuevos o usados se observa la necesidad de un estudio para la creación de un lubricentro, el cual estará ubicado en la Provincia de Heredia en el cantón San Rafael. El mismo se centrará en vehículos usados con antigüedad superior a los dos años, esto debido a que por lo general los vehículos nuevos cuentan con una garantía de 1 a 3 años y los mismos son valorados y se le realiza el mantenimiento en la agencia respectiva.

Algunos centros de cambio de lubricantes o talleres de mecánica para vehículos no cuentan con los equipos necesarios. Estos equipos son indispensables para un cambio correcto del lubricante, tanto para la cantidad que se va a colocar en cada vehículo como para garantizar la calidad del aceite suministrado, el equipo adecuado para realizar cambio de aceite es: Pistolas de distribución de aceite, la cual se apaga automáticamente cuando vierte la cantidad de fluido necesario, con esta pistola se evita el desperdicio, la contaminación con polvo o residuos del medio ambiente, aparte se contará con equipo de trabajo que tenga el respaldo de una institución como el INA o que cuente con la acreditación por esta misma institución para brindar certificación en mecánica general.

Según el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) el objetivo del curso de Lubricación y Reparación de Llantas tiene por objetivo: Realizar cambios de aceites de los diferentes sistemas del vehículo automotor y la reparación de las llantas, mediante la aplicación de un diagnóstico previo, haciendo uso de la

información técnica, equipos, herramientas con base en los conocimientos adquiridos, normas de seguridad, salud ocupacional y la conservación del ambiente.¹

Un mantenimiento de lubricantes mal aplicado en el vehículo puede ocasionar problemas en el motor, emitir gases contaminantes para el medio ambiente y puede causar accidentes que pueden atentar contra la vida de los usuarios.

Algunos usuarios han manifestado sus opiniones por llevar sus vehículos a centros o talleres certificados, según la Dirección de Cambio Climático para Costa Rica más que una amenaza es una oportunidad de construir un modelo de desarrollo resiliente y bajo en emisiones. Por esta la Dirección de Cambio Climático (DCC) fue creada, mediante el decreto ejecutivo 35669, como una entidad anexa al Ministerio del Ambiente y Energía (MINAE). Su labor es coordinar, gestionar y formular la política pública de cambio climático, promoviendo la integración de una agenda interministerial. (Dirección de Cambio Climático, s.f.)

Este proyecto, permite conocer las preferencias y necesidades de los usuarios para lograr la implementación de un lubricentro en el cantón de San Rafael de Heredia.

Con este proyecto de viabilidad se pretende satisfacer estas necesidades de los usuarios y responder la siguiente pregunta:

¿Cómo implementar un estudio de factibilidad para un negocio de cambio de lubricantes y líquidos para vehículos que pueda satisfacer las necesidades de los clientes y permita una rentabilidad económica con el fin de posicionar en el mercado a la compañía para el III cuatrimestre del 2017?

² Curso impartido por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) o por algún instituto que posea su acreditación, las personas que deseen cursar pueden optar por una certificación de mecánica general.

Sistematización del problema

- ¿Cómo establecer un estudio financiero para realizar un centro de cambio de lubricantes?
- ¿Cuáles serían los requisitos (permisos) necesarios para la apertura de un Lubricentro?
- ¿Cuál es la legislación y normas ambientales a seguir para la creación de un lubricentro?
- ¿Cómo comprobar los gustos y necesidades del consumidor a la hora de ir a un lubricentro?
- ¿Cuáles serían los recursos materiales recurso humano para establecer un lubricentro?

Justificación del estudio de investigación

El desarrollo y planeación de este proyecto procura alcanzar metas determinadas, facilitando así el análisis de la viabilidad y la parte económica de dicho proyecto, desarrollar cada fase del negocio determinara el éxito o fracaso del mismo.

La creación del lubricentro pretende ingresar en el mercado con un concepto diferente, un lubricentro con una sala de descanso y una cafetería, donde los clientes podrán relajarse viendo televisión o leyendo un libro, con cómodos sillones y si lo prefieren disfrutar de un buen café.

Asimismo, se efectuará una revisión rápida, pero de calidad, informando al cliente el estado general del vehículo, para esto se le hará entrega de un reporte donde se podrá observar si su vehículo está en buenas condiciones o deberá ingresarlo al taller de su preferencia.

Justificación teórica

Basado en los datos de vehículos que ingresan diariamente al país tanto nuevos como usados y en la gran problemática por falta de tiempo, se pretende ingresar al mercado con un concepto diferente, algo que no poseen la mayoría de centros para cambio de lubricantes, una zona de descanso y una revisión general y práctica para los dueños de los vehículos. Esta revisión es bastante importante ya que se llevará un control de cada vehículo y se le indicará a su dueño la importancia de mantener su auto en buen estado, de igual forma en el área de descanso mientras se le da mantenimiento a su auto los clientes se pueden relajar ya sea tomando un café, comiendo un bocadillo o simplemente descansando en un cómodo y confortable sillón.

Justificación práctica

Con la preparación de este proyecto se intenta que los clientes tengan una opción diferente a la hora de realizar un mantenimiento de lubricantes a su vehículo, los usuarios hoy en día suelen tener una vida muy acelerada, con mucho estrés y trabajo, en este lubricentro se pretende que tengan un momento relajado y de descanso.

Por la vida tan acelerada que llevan las personas hoy en día no tienen el tiempo suficiente para revisiones periódicas del estado de su vehículo, al realizar el cambio de aceite aproximadamente cada dos o tres meses, estos usuarios pueden garantizar que se les estará realizando esta revisión rápida, pero de calidad.

Justificación metodológica

En este proyecto se pretende ingresar al mercado brindando productos de alta calidad, mecánicos certificados y zonas de descanso para que el cliente pueda relajarse mientras su vehículo está siendo revisado.

Para esto es necesario realizar diferentes estudios que permitan conocer los gustos y preferencias de los clientes, estudios de legales para que se un comercio que cumpla con todos los requisitos y normas de ley, de igual forma un estudio financiero para saber si este proyecto va tener rentabilidad a la hora de su implementación.

Objetivos del estudio

Objetivo general

Realizar un estudio que permita determinar la viabilidad económica para una empresa de cambio de lubricantes y líquidos para vehículos que permita a la compañía posicionarse en el mercado para el II cuatrimestre del 2017.

Objetivos específicos

- 1- Realizar un estudio de mercados para determinar la demanda y definir el segmento de la población a la cual se brindará el servicio de cambio de lubricantes y líquidos para vehículos, por medio del instrumento del cuestionario para la obtención de datos.
- 2- Verificar por medio de un estudio técnico, el tamaño de las instalaciones y la cantidad de equipo requerido para la apertura del lubricentro.
- 3- Definir la estructura organizacional óptima, tanto en la parte administrativa como la operativa, para el buen funcionamiento del negocio.
- 4- Efectuar un estudio legal que permita determinar las diferentes leyes y normas que se requieren para el buen funcionamiento de un lubricentro.
- 5- Realizar un estudio ambiental para prevenir el impacto que puede causar el derrame o un mal manejo de líquidos y lubricantes altamente inflamables y contaminantes.
- 6- Determinar la evaluación financiera del proyecto que permita medir su viabilidad económica por medio de la herramienta VAN y la TIR.

Alcance, limitaciones y delimitaciones

Alcance de la investigación

Los alcancen que se quieren logran en este proyecto son los siguientes:

- Realizar un estudio que permita determinar la viabilidad económica de un centro de servicios para cambio de aceite y lubricantes.
- La creación de un lubricentro con un concepto diferente, logrando satisfacer las necesidades de los clientes por medio de un trabajo de calidad y brindando el confort en el momento de la espera.
- Se ubicará en el cantón de San Rafael de Heredia, el cual cuenta según INEC (2016) para el año 2016 con 52.476 habitantes.

Limitaciones de la investigación

A continuación, se observan las siguientes limitaciones:

- Poco tiempo para realizar la investigación.
- Poca información con respecto a competencia.

Capítulo II

Marco Teórico

Marco situacional

De acuerdo con los datos del Ministerio de Hacienda cada año se incrementa la importación de autos en Costa Rica, para el año 2013 solo en vehículos de transporte de personas ingresaron al país 47.153 vehículos, para el año 2014 aumento a 52.339 vehículos y para el año 2015 y 2016 ingresaron en estos dos años 120.196 vehículos, esto sin contar con los vehículos para transporte de carga, agricultura y animales.

Con estos datos nos permite tener un panorama más claro para garantizar un proyecto exitoso, lograr atraer la mayor cantidad de clientes por medio de planes promocionales, ofertas para taxistas y demás opciones para la atracción de clientes.

Por medio de un lubricentro que garantice y cumpla con todas las necesidades de los consumidores, con un lugar cómodo y agradable que permita a los clientes tener un momento de descanso.

En la actualidad las personas tienen una vida muy complicado, con el estrés del trabajo, los estudios, la gran cantidad de presas que se realizan en las carreteras, estas personas no tienen el tiempo suficiente para lograr realizar una revisión general del estado del vehículo, pero por obligación se debe cambiar el aceite de su vehículo cada 3000 kilómetros, cada tres meses aproximadamente, lo cual permitirá realizar esta revisión por los clientes.

¿Qué tipos de aceite y lubricantes tiene el vehículo?

Para un buen funcionamiento del motor del vehículo, uno de los elementos más importantes es el aceite, en el motor hay muchos componentes que están en constante movimiento y roce, es por esta razón que el aceite del vehículo debe ser cambiado periódicamente.

Existen tres tipos de aceite que se pueden encontrar en el mercado, todos con características muy similares, por ejemplo existen los tipos de aceite monogrados a los cuales se les ha establecido once grados de viscosidad: 0W,

5W, 10W, 15W, 20W, 25W, 20, 30, 40, 50 y 60, los que presentan la letra W aseguran un comportamiento adecuado en frío y los que no tienen la W son recomendados para ambiente más cálido, también están los multigrados que poseen un alto índice de viscosidad, estos a diferencia de los monogrados por su mejorado índice de viscosidad está fabricado para asegurar una correcta lubricación ya sea en frío o caliente, por otra parte están los lubricantes sintéticos, estos lubricantes son fabricados en laboratorios y no a base de extraer productos derivados del petróleo o sustancias naturales. La viscosidad del aceite se refiere a la estabilidad de un aceite según los cambios de temperatura, existe una tabla ya establecida por Sociedad de Ingenieros Automotores (SAE) y el Instituto Americano del Petróleo (API), por otra parte los aceites se clasifican en:

Aceites Minerales: Son aceites de más baja calidad y se utilizan especialmente en motores más viejos y por lo general se deben cambiar cada 3000 kilómetros o cada 3 meses lo que ocurra primero.

Aceites Semi – Sintético: Son aceites de muy buena calidad y son los más utilizados en el mercado y se recomienda cambiar cada 5000 kilómetros o cada 6 meses lo que ocurra primero.

Aceites Sintéticos: Son especiales para motores con altos niveles de exigencia, pueden soportar altas temperaturas por largos periodos de tiempo sin perder sus propiedades, estos en los vehículos se recomiendan cambiar cada 10.000 kilómetros o cada 9 meses lo que suceda primero.

De igual forma el vehículo cuenta con diferentes lubricantes para un buen desempeño, tales como:

Líquido de Frenos: Este líquido hidráulico permite la transmisión más suave que se realiza entre el pedal y los cilindros de freno de los automóviles o motocicletas, se clasifica según las temperaturas de ebullición en DOT3 205 grados, DOT4 en 230 grados y DOT4 en 260 grados, entre más alta ebullición tendrá una mejor respuesta de frenado, también se recomienda cambiar cada 2 años para garantizar un buen funcionamiento en el vehículo.

Líquido Hidráulico de Dirección: Este líquido hidráulico permite la realizar virajes más suaves en los vehículos lo cual hace la conducción más confortable.

Aceite para Caja de Cambios: Este aceite se utiliza para disminuir la fricción en los engranajes de la caja de cambios y la protege de la corrosión.

Coolant para Radiador: Es un líquido que se vierte en el Radiador para reducir la temperatura del motor en los vehículos y protege el radiador y motor de corrosión.

Marco conceptual

Para este proyecto se presentan conceptos necesarios para desarrollar y llevar a cabo los estudios para la pre factibilidad del lubricentro.

Estudio de mercado

Según Sapag (2014): “El estudio de mercado es más que el análisis y la determinación de la oferta y la demanda, o de los precios del proyecto. Muchos costos de operación pueden preverse al simular la situación futura y especificar las políticas y los procedimientos que se utilizarán como estrategia comercial” (pág. 30)

La parte del estudio de mercado es muy importante, esta nos permite determinar qué es lo que los clientes desean o podrían comprar, dependiendo del negocio nos permite decidir qué es lo que debemos distribuir o producir.

Por medio del estudio de mercado se analizará si nuestra idea de negocio o el producto que queremos introducir al mercado es viable o si los gustos y preferencias de los consumidores son distintos y lo hace un proyecto no viable.

Por otra parte, también nos permite conocer un poco de la principal competencia, lo cual nos puede dar venta para desarrollar los productos o necesidades que los consumidores necesitan. Es de suma importancia realizar el estudio de mercado ya que este nos permití reducir los riesgos de mercado, detecta los problemas que se pueden presentar en el futuro, nos permite desarrollar planes realistas y la toma de mejores decisiones.

Producto

Según Kotler (2013): “Se define un producto como algo que puede ser ofrecido a un mercado para su atención, adquisición, uso o consumo, y que podría satisfacer un deseo o una necesidad”. (pág.196)

El producto juega un papel muy importante, muchas veces los consumidores prefieren un producto de calidad antes que consumir un producto barato y que no de los resultados que da un producto con precio mayor, pero de buena calidad.

Plaza

La distribución es el método de entregar el producto al cliente. En la evaluación del negocio, la tarea de usted consiste en decidir que método de distribución da mejores resultados en la industria, en la compañía y entre los competidores.

Promoción

El principal objetivo de la promoción es lograr aumentar las ventas, atraer clientes nuevos y lograr romper con la fidelidad de los clientes de la competencia.

Precio

El precio es una herramienta muy importante dentro del análisis de marketing, ya que es el único instrumento que proporciona ingresos, además si el precio debe ser estable con respecto al mercado para poder competir.

Según Kotler (2013): “La cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio; la suma de valores que los clientes intercambian por los beneficios de tener o usar el producto o servicio”. (pág.257)

Estudio organizacional – administrativo

En este estudio define las diferentes posiciones, cargos y características de cada puesto de trabajo. Se desarrollan los departamentos y se valora la cantidad de personal indicado para que la operación funcione eficientemente.

Según Sapag (2014): “El estudio organizacional y administrativo atiende los factores propios de la actividad ejecutiva de la administración del proyecto: organización, procedimientos administrativos y normativas legales y asociadas”. (pág.33)

Estudio legal

En el estudio legal se busca la información necesaria para poder establecer el negocio de la mejor manera, normas que rigen para lograr una apertura sin inconvenientes, según lo establecen la legislación correspondiente a la zona donde se va a realizar dicha apertura.

Según Sapag (2014): “Normalmente existen disposiciones que afectan de manera diferente a los proyectos, dependiendo del bien o del servicio que produzcan. Esto se manifiesta en otorgamiento de permisos y patentes”. (pág.34)

Estudio financiero

En este estudio se mide la rentabilidad o utilidad económica que podría generar el negocio, para poder realizar un estudio financiero efectivo se deben analizar varios indicadores financieros como, por ejemplo: Tasa Básica Pasiva, Inflación, Riesgo de mercado, Tipo de Cambio, entre otros.

Según Sapag (2014): “La última etapa del análisis de viabilidad financiera de un proyecto es el estudio financiero. Los objetivos de esta etapa son ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionan las etapas anteriores, elaborar los cuadros analíticos y datos adicionales para la evolución del proyecto y estudiar los antecedentes para determinar su rentabilidad”. (pág. 34)

Tasa interna de rendimiento (TIR):

Por medio de un porcentaje se mide la rentabilidad o ganancias que puede generar el proyecto.

Según Gitman (2012): “La tasa interna de rendimiento o retorno (TIR) es una de las técnicas más usadas en la elaboración de presupuesto de capital. Es la tasa de rendimiento que se ganara la empresa si invierte en el proyecto y recibe las entradas de efectivo esperadas. Si la TIR es mayor que el costo de capital, se acepta el proyecto, si la TIR es menor que el costo de capital se rechaza el proyecto” (pág.372)

A continuación se muestra la fórmula de la TIR:

Ecuación 1 Tasa Interna de Retorno

$$P = A \left[\frac{(1+i)^n - 1}{i(1+i)^2} + \frac{VS}{(1+i)^n} \right]$$

P = Inversión Inicial.

A = Flujos Netos de efectivo del primer año.

VS = Valor de salvamento.

n = Periodos considerados.

Valor Actual Neto (VAN):

Berk, J. (2010): define el Valor Actual Neto (VAN) como “Diferencia entre el valor actual de un proyecto o los beneficios de la inversión y el valor actual de sus costes”. (pág. 79)

En el VAN se debe tomar en cuenta los flujos negativos y positivos del proyecto, así como la inversión inicial, tasa básica pasiva, inflación y riesgo de mercado, entre otros.

A continuación se muestra la fórmula utilizada:

Ecuación 2 Valor Actual Neto

$$VPN = -P + \frac{FNE1}{(1+i)^1} + \frac{FNE2}{(1+i)^2} + \frac{FNE3}{(1+i)^3} + \frac{FNE4}{(1+i)^4} + \frac{FNE5+VS}{(1+i)^5}$$

Tipo de Interés

Según Berk, J. (2010): El tipo de interes se define como “Tipo al que se puede prestar el dinero durante un periodo determinado”. (pág.75)

El capital del proyecto se deberá a un préstamo a una institución financiera, lo que los interese pactados por ambas partes será el costo del dinero requerido para este proyecto.

Inflación

Deberemos considerar para este proyecto la inflación, por lo cual utilizaremos el método de proyección combinada para poder sacar un promedio, la cual se debe calcular según la inflación del país durante los años anteriores.

Para poder realizar el estudio financiero lo más acertado posible a la realidad, se deben tomar como base los últimos 5 años de inflación y de aquí tomar el porcentaje de crecimiento o decrecimiento para poder proyectar en el estudio.

Según Park. (2009):” La inflación significa que “el costo de un artículo tiende a incrementarse con el tiempo; o, para decirlo de otra manera, la misma cantidad de dólares compra menos de un cierto articulo con el paso del tiempo”. (pág. 127)

Capítulo III

Marco Metodológico

Metodología de la investigación

Según Barrantes (2013):

Es importante señalar que esta parte de la investigación debe describirse detalladamente, pues es la que le da validez al estudio, la que demuestra la profundidad con la que se realizó la investigación, la que nos dice el tipo de enfoque, el tipo de estudio y las técnicas utilizadas. (pág.130)

Definición de enfoque

Según Sampieri (2014): “Los enfoques cuantitativos, cualitativos y mixtos constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos”. (pág. 2)

Para el presente trabajo de investigación, se realizarán varios estudios, para lograr determinar la viabilidad y pre factibilidad para la apertura de un centro de cambio de aceite y lubricantes para vehículos.

El enfoque que se desarrollara es cuantitativo. En la investigación se trabajará en la recolección de datos, de los cuales se tomarán decisiones importantes para la apertura y desarrollo del Lubricentro.

Diseño de investigación

Según Sampieri (2014): “Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responde al planteamiento” (pág.128)

Para el presente trabajo se utilizará un diseño experimental que nos va a permitir controlar y manipular nuestras variables.

Experimental

Según Barrantes (2013): “En la investigación experimental, las variables son controladas y manipuladas por el investigador, lo que da como resultado un control directo”. (pág.130)

No experimental

Según Barrantes (2013): “En la investigación no experimental, el control directo no es posible porque sus manifestaciones ya ocurrieron”. (pág.130)

Métodos empleados

Tipos de investigación

En este proyecto se utilizará el método descriptivo, ya que necesitamos conocer y analizar los gustos y preferencias de las personas, esto por medio de la recolección de datos que se *realizará* en los alrededores de donde está ubicado el lubricentro.

Exploratorias

Según Barrantes (2013): “Estas sirven como antecedentes o preparación a otras investigaciones. Su objetivo es estudiar un tema poco estudiado”. (pág.131)

Descriptivas

Según Barrantes (2013): “su propósito, como su nombre lo indica, es describir situaciones y eventos. Según Dankhe, buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. (pág. 131)

Correlacionales

Según Barrantes (2013): “Buscan medir el grado de relación que existe entre dos o más variables que pueden establecerse entre los mismos sujetos, o

sea, la relación debe establecerse en grupos de sujetos a los que se mide en diferentes oportunidades o en diferentes atributos.” (pág.131)

Sujetos y fuentes de información

Según Barrantes (2013): “debe especificarse “quienes” son las personas objeto de estudio. Su escogimiento depende del problema para resolver, los objetivos o hipótesis planteadas y las variables por estudiar. Debe recurrir a quienes mejor puedan ofrecer la información”. (pág 135)

Según Barrantes (2013): “Los sujetos son todas aquellas personas físicas o corporativas que brindaran información. Debe especificarse con claridad cuál es la población o universo (puede ser uno o varios) y la muestra (si se utilizara) en cada caso.” (pág.92)

Según Barrantes (2013): “Si las fuentes de información no son humanas, sino materiales, se estaría hablando de “**fuentes de información**”. En este caso nos referimos a anuarios, expedientes, archivos, publicaciones periódicas, etc”. (pág. 92)

Fuentes primarias

Según Baca (2010) define las fuentes de información primarias como “documentación histórica escrita, iconográfica, oral y otras. Es conocida como información de primera mano, o desde el lugar de los hechos”. (pág 101)

Fuentes secundarias

Según Kotler. (2013) “Los datos secundarios pueden obtenerse más rápido y a un menor costo que los datos primarios, las fuentes secundarias a veces pueden proporcionar datos que las compañía solo no podría conseguir por si misma.”

Población

Según Sampieri (2014): “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie especificaciones.” (pág.174)

Un estudio no será mejor por tener una población más grande; la calidad de un trabajo investigado estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema.

Muestra

Según Sampieri (2014): “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.” (pág. 175)

A continuación se muestra la fórmula utilizada para el proyecto, según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censo (2017): en el cantón de San Rafael de Heredia para el año del 2016 hay una población de aproximadamente 54.200 habitantes.

En Costa Rica con una población de aproximadamente 4.909.297 habitantes y una flota vehicular de 1.346.344 vehículos, esto nos indica que un 27% de la población posee vehículo, al tener San Rafael de Heredia una población de 54.200 habitantes se proyecta que 14.634 personas en esta comunidad poseen vehículo.

Tipo de muestra

Según Sampieri (2014): “Básicamente, categorizamos las muestras en dos grandes ramas: las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas”. (pág.175)

Muestras probabilísticas

Según Sampieri (2014) “subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos”. (pág. 175)

Muestras no probabilísticas o dirigida

Según Sampieri (2014) “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación”. (pág. 176)

En el presente estudio se utilizará una muestra no probabilística, debido a que se seleccionaran personas que posean vehículo.

Debido a las limitantes de tiempo, recursos humanos y económicos se estará realizando una muestra de conveniencia a 50 personas en el cantón de San Rafael de Heredia.

Instrumentos y técnicas recopiladas en la recolección de datos

En este estudio, se manejará el instrumento de encuesta, este nos permite recolectar directamente los datos a las personas que poseen vehículo, viven o trabajan cerca del lugar donde se encontrara ubicado el lubricentro.

Encuesta

Según Barrantes (2013) Lo más importante es la preparación del instrumento (cuestionario o entrevista), o sea, la elaboración de las preguntas. Deben tenerse claros los temas en los que desea obtener información, el tipo de preguntas por utilizar (cerradas o abiertas), las formas de evaluar la información, formas de corregir, la fiabilidad validez del procedimiento. (pág. 187)

Técnicas

Tabla 1 Instrumento de recolección de Datos

Técnica	Instrumento de recolección de datos
Encuesta	Cuestionario
Observación	Conducta Observable

Fuente: Elaboración Propia (2017)

Operaciones variables

Tabla 2 Operaciones variables

Objetivos específicos	Variable	Definición conceptual	Definición Operativa	Definición instrumental
Realizar un estudio de mercado para determinar el segmento de población a la cual se brindará servicio de lubricantes y líquidos para vehículos.	Estudio de mercado	Iniciativa empresarial que utilizan las empresas con el fin de hacerse una idea sobre la viabilidad comercial de una actividad económica	Los datos se obtienen por medio de un conjunto de preguntas realizadas a la muestra de una población.	Se utilizará la encuesta para la recolección eficaz de la información.
Realizar un estudio ambiental enfocado en el manejo de desechos (aceites y químicos)	Estudio Ambiental	Instrumento básico para la toma de decisiones sobre los proyectos, obras o actividades que requieran licencia ambiental	Certificación por parte de Setena para el desarrollo de la actividad	Solicitar información en las entidades reguladoras del país y lugares de recolección para el buen manejo de desechos

Objetivos específicos	Variable	Definición conceptual	Definición Operativa	Definición instrumental
Realizar un estudio legal que permita determinar las diferentes leyes y normas que se requieren para el buen funcionamiento de un lubricentro.	Estudio de legal	Implicaciones técnicas y económicas que se derivan de la normativa legal que regula la instalación y operación del proyecto	Se recibirá indicaciones por parte de personal calificado en leyes y requisitos para el desarrollo de un nuevo negocio	Acudir a los centros reguladores para solicitar la información y requisitos necesarios para la realización del proyecto.
Realizar la evaluación financiera del proyecto que permita medir su viabilidad económica por medio de la herramienta VAN.	Estudio financiero	Mide la rentabilidad o utilidad económica que puede generar el negocio.	Por medio del instrumento financiero VAN y TIR se medirá la rentabilidad del negocio	Recopilar información de indicadores financieros a diversas entidades relacionadas con las finanzas.

Fuente: Elaboración propia (2017)

Confiabilidad Validez

Según Sampieri (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”. (pág. 200)

Validez

Según Sampieri (2014): “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. (pág 200)

Cronograma de actividades

Tabla 3 Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA															
ACTIVIDADES	ENERO			FEBRERO				MARZO			ABRIL				
	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 5	SEM 6	SEM 7	SEM 8	SEM 9	SEM 10	SEM 11	SEM 12	SEM 13	SEM 14	SEM 15
MATRICULA															
REVISIÓN DE ANTEPROYECTO CON EL TUTOR															
REVISIÓN DE INSTRUMENTOS CON EL TUTOR															
CORRECCIONES															
REVISIÓN DE LOS PRIMEROS TRES CAPITULOS TUTOR Y LECTOR															
ENTRAGA DE LOS PRIMEROS TRES CAPITULOS															
REVISIÓN DE CAPITULO 4															
REVISIÓN CAPITULO 5 Y 6															
REVISIÓN DE FILOLOGO															
ENTRAGA DE PRÓRROGA															
PREPARACIÓN DE LA PRESENTACIÓN															
PRESENTACIÓN FINAL															

Fuente: Elaboración propia (2017).

Presupuesto**Tabla 4 Presupuesto para la realización de la tesis 2017**

Presupuesto para tesis 2017	Monto en colones
Matricula	¢508.310.00
Filólogo	¢80.000.00
Impresiones	¢10.000.00
Transporte	¢20.000.00
Refrigerio	¢20.000.00
Total	¢638.310.00

Fuente: Elaboración propia (2017).

Capítulo IV

Análisis de Datos

Estudio de Mercado

Uno de los aspectos más importantes en la evaluación de un proyecto es el estudio de mercado, el mismo nos va a permitir conocer las posibilidades de éxito del producto que vamos a ofrecer, por otra parte nos permite profundizar y conocer más sobre competidores, distribuidores, consumidores y proveedores.

Análisis FODA

Fortalezas

- Mecánicos o certificados.
- Calidad y eficiencia en el servicio.
- Competitividad en precios y plazos de entrega.
- Inspección general del vehículo.

Oportunidades

- Cafetería y sala de descanso.
- Publicidad que permita afianzar el la imagen de la empresa.

Debilidades

- Negocio nuevo, sin experiencia en lo referente al mercado.

Amenazas

- Aumento en el costo de los combustibles.
- Fluctuaciones en el tipo de cambio.

Mercado Meta

La particularidad de nuestro lubricentro es ser exclusivo en la atención de los clientes, brindando un servicio personalizado y de calidad, en un lugar limpio, donde también podrán contar con un lugar tranquilo donde poder conversar, leer y tener un servicio de cafetería, de manera que el servicio completo sea darle a los clientes una experiencia agradable.

Nuestro lubricentro está diseñado para todas aquellas personas que poseen automóvil, motocicleta, taxi o vehículos de trabajo.

Como valor agregado a nuestro lubricentro, se estará entregando a cada cliente una hoja con todas las observaciones que se detentaron en el vehículo, la cual consiste en una revisión rápida pero de calidad para determinar el estado actual del vehículo y así el cliente pueda realizar las reparaciones si fueran necesarias.

Segmentación Geográfica

El lubricentro estará ubicado en la provincia de Heredia en el cantón de San Rafael por lo cual se estará abarcando los distritos de Santiago, Concepción, San Josecito, Los Ángeles e inclusive parte de los habitantes de San Isidro de Heredia que viajan por este cantón.

Segmentación Demográfica

Estaremos enfocados en todas las personas que posean vehículo, independientemente de su género y edad.

Competencia

Actualmente en el cantón de San Rafael de Heredia solo cuenta con un lubricentro, el cual está ubicado en la gasolinera llamada San Rafael de Heredia, este lubricentro solo cuenta con una fosa por lo cual no puede abarcar la cantidad de vehículos que requieren cambio de lubricantes, por este motivo deben buscar lubricentros alternos en el centro de la provincia de Heredia.

A parte de este lubricentro existen algunos talleres de mecánica los cuales no se dedican exclusivamente a cambio de lubricantes, por lo que no es muy común que las personas visiten este tipo de talleres únicamente para cambio de aceite, si no para realizar ya trabajos correctivos a sus vehículos.

Promoción y Publicidad

La publicidad es un conjunto de estrategias que se utilizan para dar a conocer los productos al cliente final, en nuestro caso es muy importante dar a conocer la diferencia de nuestro lubricentro de los demás, para lo cual, se estarán repartiendo volantes en las cercanías del lubricentro, se realizará una página en las diferentes redes sociales y así lograr atraer la atención.

Por otra parte se estarán realizando rifas de cambios de aceite gratis y además se estará entregando café o refresco gratis en los primeros meses para lograr llamar la atención de las personas.

Análisis de Datos

A continuación se muestra el análisis de los datos obtenidos por medio de una encuesta a 50 personas en el zona de San Rafael de Heredia, esta encuesta consta de 11 preguntas las cuales nos permitirán analizar los gustos y preferencias de los personas.

Pregunta 1 ¿Cuenta usted con vehículo propio?



Figura 1 ¿Cuenta usted con vehículo propio?
Fuente: Elaboración Propia (2017)

Esto permite determinar que el 96% de los encuestados en la zona del centro de San Rafael de Heredia poseen vehículo propio, lo cual es bastante favorable ya que indica que gran porcentaje de la población podrían ser posibles clientes para el lubricentro.

Pregunta 2 ¿Cuántos vehículos posee en su hogar?

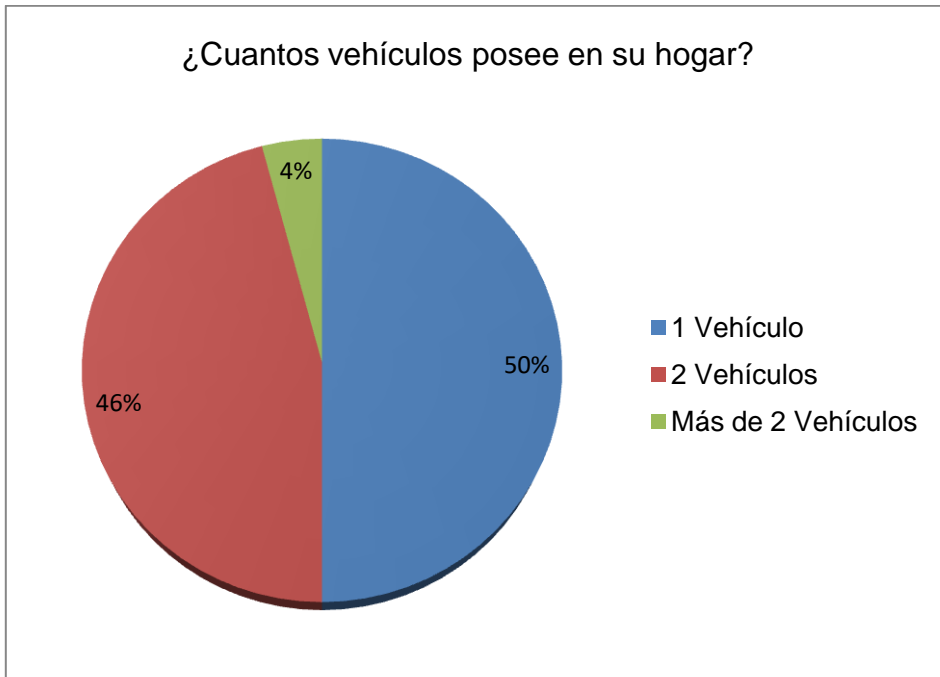


Figura 2 ¿Cuántos vehículos posee en su hogar?
Fuente: Elaboración Propia (2017)

Según los resultados de esta pregunta se puede analizar que el 50% de los encuestados poseen 1 vehículo, que el 46% posee 2 vehículos y el 4% más de dos vehículos, lo cual es bastante favorable para el lubricentro ya que si se logra ganar la confianza de los clientes estarían llevando todos sus vehículos al lubricentro.

Pregunta 3 ¿Qué modelo es su vehículo?

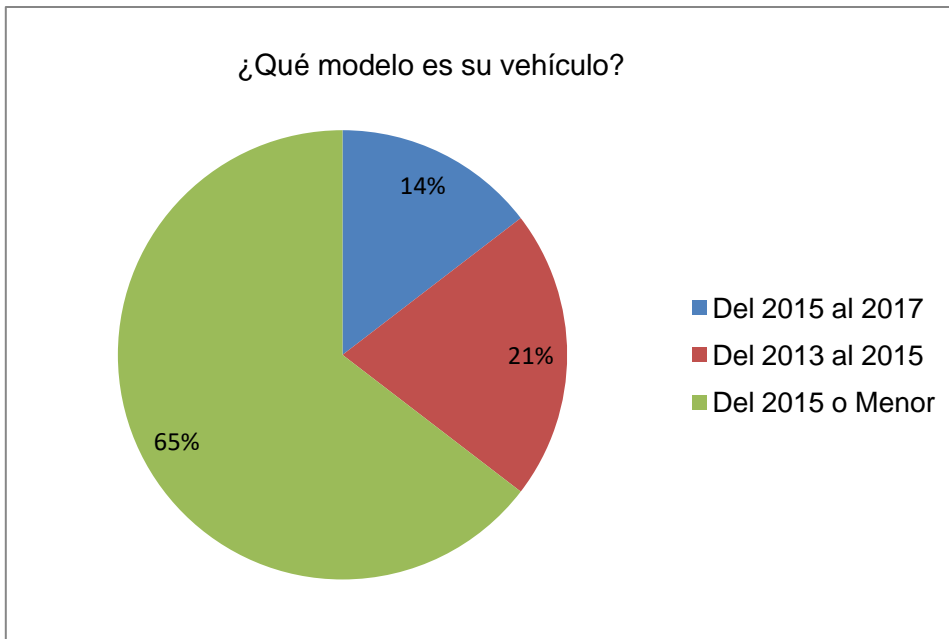


Figura 3 ¿Qué modelo es su vehículo?

Fuente: Elaboración Propia (2017)

Este gráfico muestra que el 65% de los vehículos son modelos del 2015 o menor, lo cual es bastante favorable para el lubricentro debido a que los vehículos que suelen visitar estos centros son vehículos con más de dos años de antigüedad, los vehículos más nuevos tienen planes de mantenimiento que cubre la agencia.

Pregunta 4 ¿Qué tipo de vehículo posee?

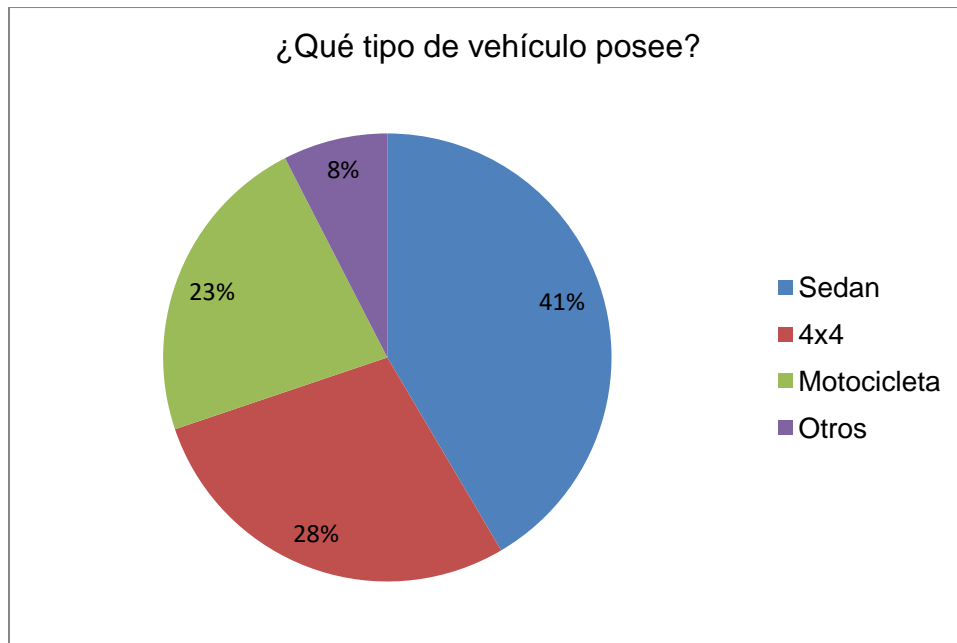


Figura 4 ¿Qué tipo de vehículo posee?
Fuente: Elaboración Propia (2017)

Con este gráfico podemos analizar que el 41% de los vehículos con estilo Sedan, el 28% son 4X4, el 23% son motocicletas y el 8% corresponde a otro tipo de vehículos como camiones, con esta información podemos determinar qué tipo de aceite y cantidad debemos solicitar para poder cumplir con la demanda.

Pregunta 5 ¿Con que frecuencia cambia usted el aceite de su vehículo?

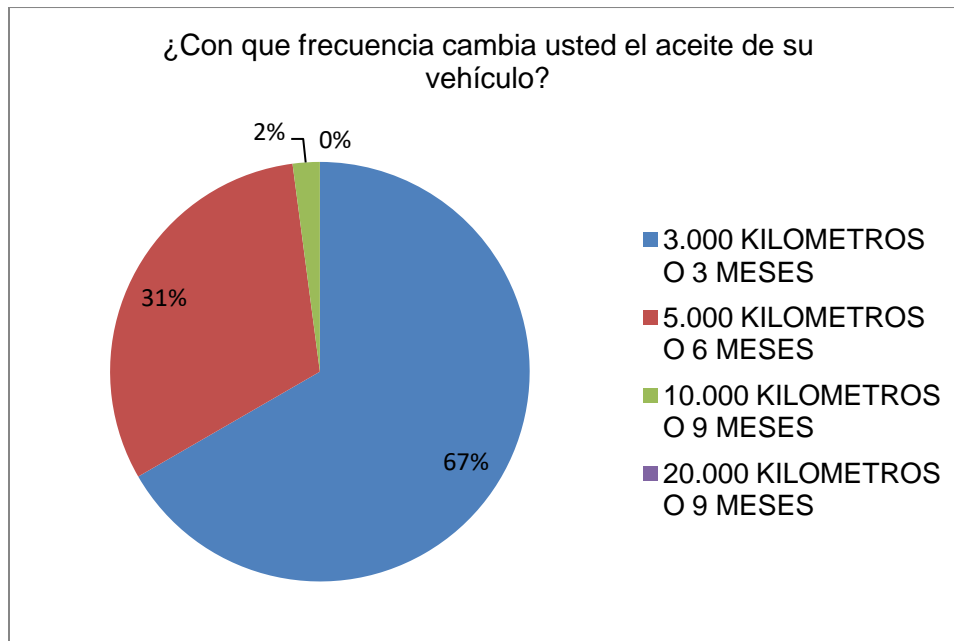


Figura 5 ¿Con que frecuencia cambia usted el aceite de su vehículo?
Fuente: Elaboración Propia (2017)

Con este gráfico nos permite analizar que el 67% de los usuarios cambia el aceite de su vehículo cada 3000 kilómetros o cada tres meses, y el 31% de los usuarios lo cambia cada 5000 kilómetros o cada 6 meses, para efecto de las compras nos es bastante útil ya que podemos determinar qué tipo de aceite debemos comprar, de minerales para cada tres 3000 kilómetros o sintéticos para cada 5000 o 10000 kilómetros.

Pregunta 6 ¿Cuánto paga actualmente por el servicio de cambio de lubricantes para su vehículo?

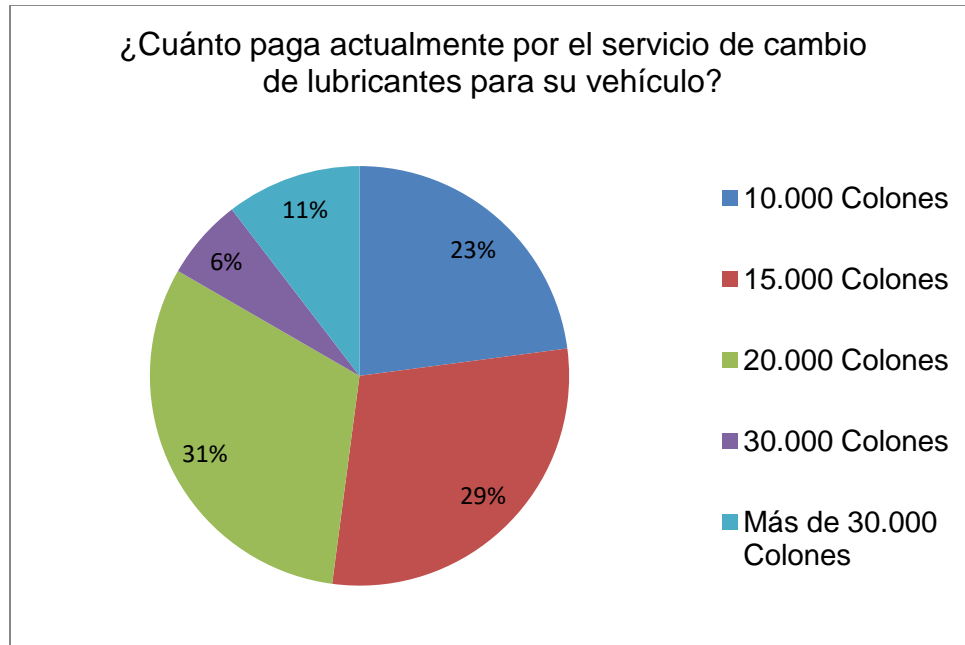


Figura 6 ¿Cuánto paga actualmente por el servicio de cambio de lubricantes para su vehículo?

Fuente: Elaboración Propia

Permite analizar que el 23% de los clientes paga alrededor de los 10.000 colones por el cambio de aceite, el 29% aproximadamente 15.000 colones, el 31% aproximadamente 20.000 colones y el 17% más de 30.000 colones, es importante conocer lo que los usuarios pagan por el producto ya que nos ayuda a valorar y tomar decisiones a la hora de calcular los precios que se fijaran al cliente final.

Pregunta 7 ¿Le interesa un lubricentro que cuente con sala de descanso y cafetería?

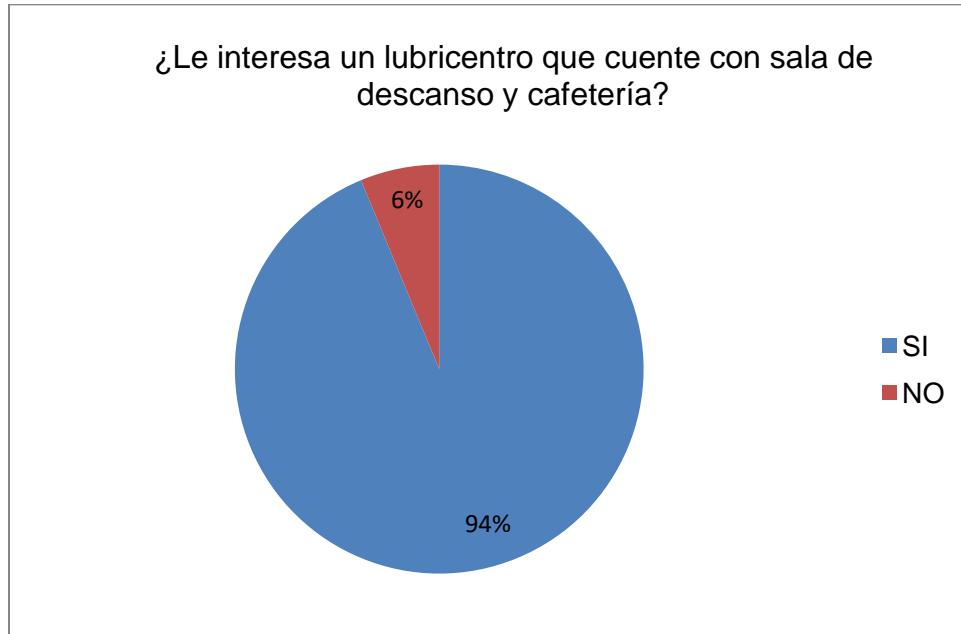


Figura 7 ¿Le interesa un lubricante que cuente con sala de descanso y cafetería?

Fuente: Elaboración Propia (2017)

Este gráfico permite conocer si es una buena opción colocar un área de descanso y una cafetería en el lubricentro como un valor agregado al negocio, al 94% de los encuestados les agrado la idea de tener estas aéreas en el lubricentro y también nos permite tomar en cuenta en los costos la adquisición de maquinas de café y urna para repostería.

Pregunta 8 ¿Le interesa que le expliquen con claridad y brinden consejos básicos de cómo mantener en buen funcionamiento su vehículo en la visita al lubricentro?

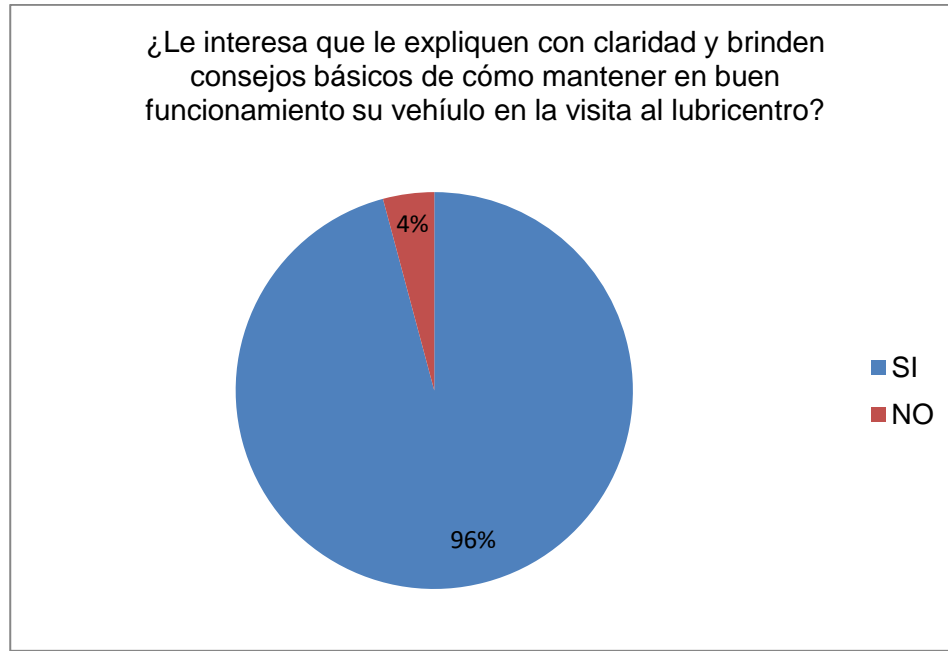


Figura 8 ¿Le interesa que le expliquen con claridad y brinden consejos básicos de cómo mantener en buen funcionamiento su vehículo en la visita al lubricentro?

Fuente: Elaboración Propia (2017)

Nos permite conocer que las personas desean que les brinden información del estado de su vehículo ya que el 96% de los encuestados dio una respuesta positiva, es importante que las personas conozcan estos detalles de su vehículo, por lo general no se revisa hasta el momento de que presente alguna falla o cuando se debe llevar a la Revisión Técnica vehicular cada año. Con esto se pretende ganar la confianza de los clientes sin gastar muchos recursos.

Pregunta 9 ¿Por lo general que busca de un lubricentro?

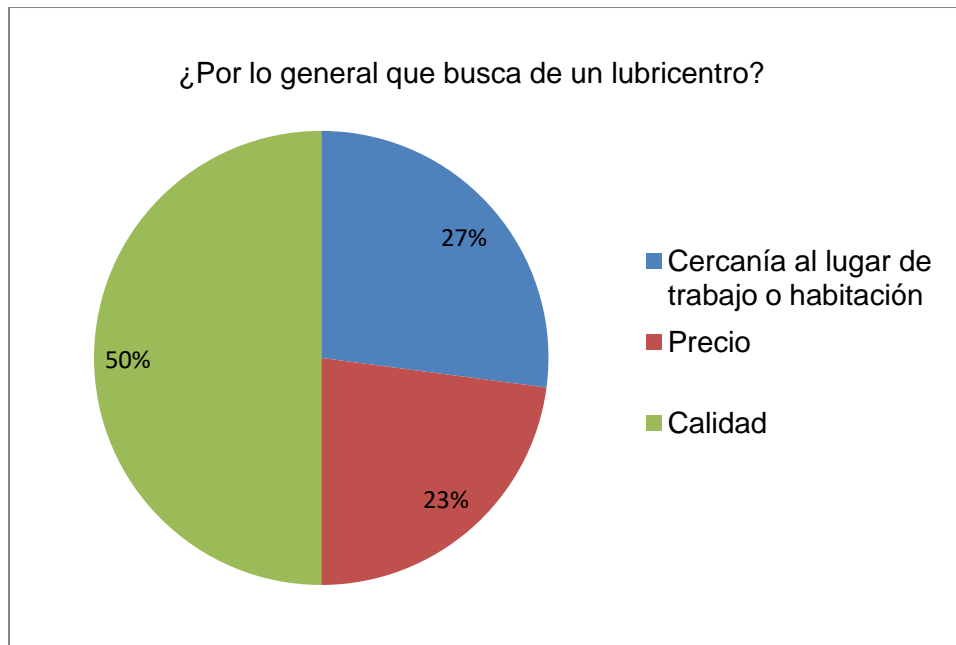


Figura 9 ¿Por lo general que busca de un lubricentro?

Fuente: Elaboración Propia (2017)

Se analiza que el 50% de los encuestados prefiere la calidad en el servicio, que el 27% cercanía del lugar de habitación y el 23% prefieren una mejora en el precio, con esto debemos tener en cuenta que todos los clientes buscan cosas diferentes y buscar todas las medidas necesarias para cumplir con las expectativas de todos los clientes, ofreciendo calidad en el servicio a un precio competitivo.

Pregunta 10 ¿Qué tipo de aceite utiliza para su vehículo?

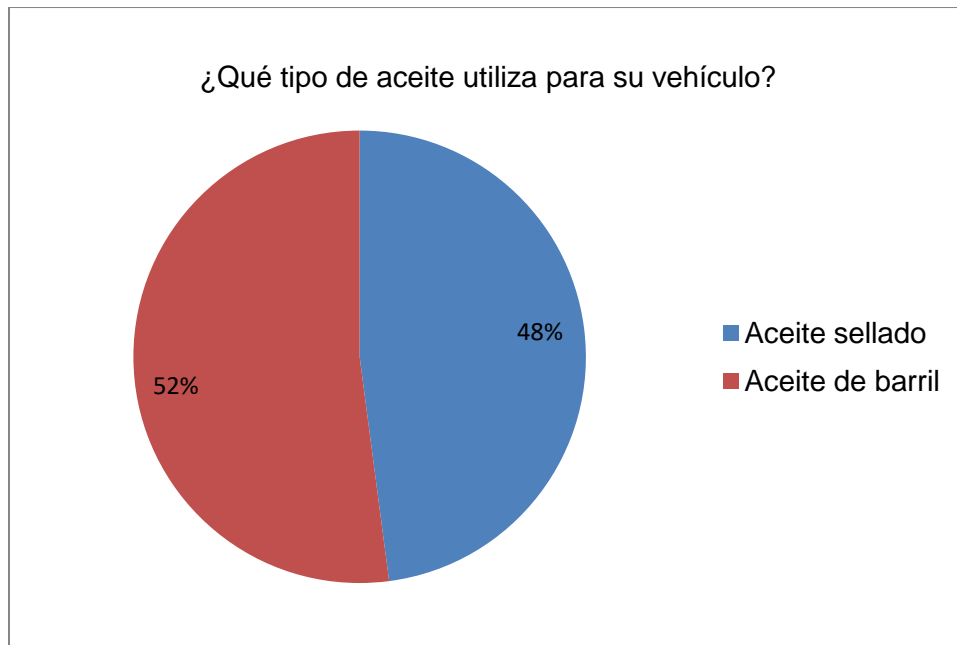


Figura 10 ¿Qué tipo de aceite utiliza para su vehículo?
Fuente: Elaboración Propia (2017)

Este gráfico nos permite determinar qué tipo de aceite necesitamos adquirir para cumplir con las necesidades del cliente, en el gráfico se muestra que el 48% de los encuestados colocan a su vehículo aceite sellado y el 52% de los encuestados colocan aceite de barril.

Pregunta 11 ¿Qué marca de aceite utiliza para su vehículo?

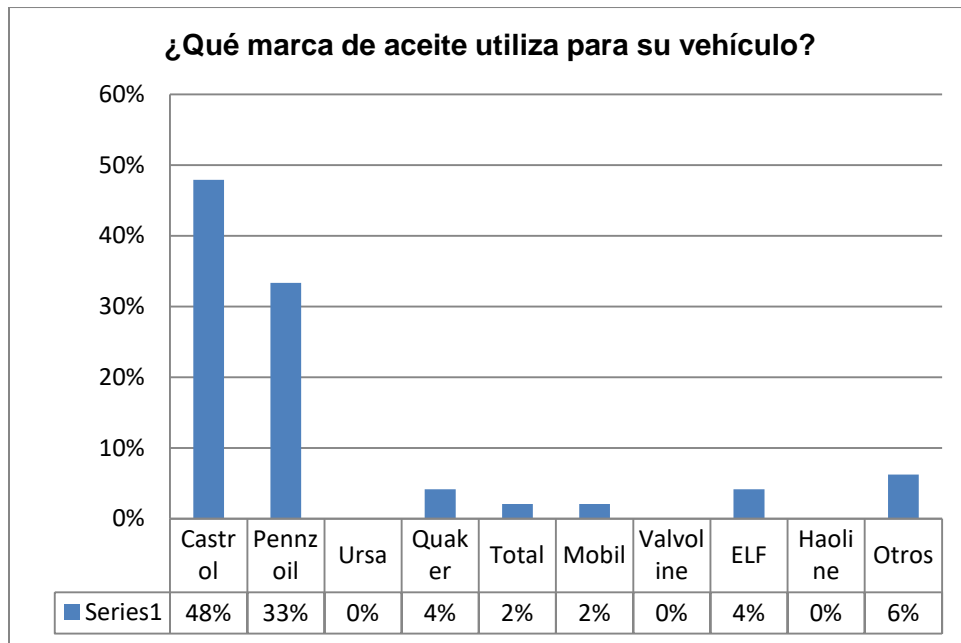


Figura 11 ¿Qué marca de aceite utiliza para su vehículo?

Fuente: Elaboración Propia (2017)

Este gráfico nos permite analizar que marca de aceite se utiliza más en el mercado, en este caso la marca más usada es Castrol con 48% y Pennzoil es la segunda marca más utilizada con un 33%, por otra parte nos da una visión más amplia con cual proveedor debemos trabajar.

Estudio Técnico

Para este estudio se contemplan los aspectos técnicos operativos en el uso de los recursos, en el cual se analizar puntos importantes para el óptimo desarrollo del negocio.

Localización Geográfica

El proyecto del lubricentro se desarrollara en el cantón San Rafael en la provincia de Heredia, el cual se ubicara en 300 metros al este de la iglesia de San Rafael, actualmente ubicado una bodega la cual se equipara y acondicionara para el desarrollo del lubricentro.

Actualmente San Rafael cuenta con zonas privilegiadas y lugares de montaña muy hermosos, esta zona se ha vuelto muy buscada por las familias por su cercanía con los centros de las ciudades, ya que se encuentra a tan solo 20 minutos de las Zonas Francas, y 30 minutos del San José centro.

El lubricentro estará ubicado muy cerca de un plantel de buses y de una parada de taxis, lo cual se hace muy atractivo para los usuarios de estos vehículos ya que en van a tener el servicio a muy pocos metros de su ubicación.

Maquinaria

La maquinaria que se debe utilizar para el buen funcionamiento del lubricentro y lograr brindar un servicio óptimo y de calidad para satisfacción de los clientes son los siguientes:

Pistolas de Distribución de aceite:

Estas pistolas son utilizadas para el medir y colocar la cantidad exacta de aceite que requiere el motor del vehículo, estas pistolas se conectan a los contenedores de aceite y por medio de una bomba se ingresa el aceite al motor del vehículo



Figura 12 Pistola de distribución de aceite

Fuente: <http://www.directindustry.es/prod/pompes-japy/product-50506-1280731.html> (2017)

Llave para filtro de aceite:

Estas llaves son muy utilizadas en los lubricentros ya que permiten extraer y colocar con mayor facilidad los filtros del aceite.



Figura 13 Llave para filtro de aceite

Fuente: http://www.egamaster.com/es/component/egamaster/categorias/479/Herramientas_Para_Automocion/Vaciado_y_Filtrado

Herramientas generales:

Estas herramientas varias pueden ser utilizadas para diferentes tipos de trabajo, y son necesarias para el día a día dentro del lubricentro, estas herramientas son: llaves ajustables, alicates, desarmadores, etc.



Figura 14 Herramientas generales

Fuente: <http://www.egamaster.com/es/component/egamaster/categorias/4/Llaves>

Medidor de carga de batería:

Este medidor nos permite revisar el estado de la batería del vehículo e informar al cliente.



Figura 15 Medidor de carga de batería

Fuente: http://newimgwp.s3.amazonaws.com/A1D8_1024_43505.jpg

Urna para repostería:

Esta urna nos permitirá tener la repostería siempre caliente y brindar al cliente un servicio especial y diferenciado al que pueden encontrar en otros lubricentros.



Figura 16 Urna para repostería

Fuente: <http://www.hornosnavarro.com/wpcontent/uploads/2015/08/URNas-de-Reposteria-Caliente2.png>

Maquina de café:

Esta máquina nos permitirá brindar un servicio diferenciado, ofreciendo café a los clientes que así lo deseen.



Figura 17 Máquina de café

Fuente: http://www.tiendapro.mx/wp-content/uploads/2015/07/maquinas-expendedoras-de-nescafe-cafe-servicios-11614-MLA20046626969_022014-O.jpg

Juego de sillones:

Con la colocación de los sillones podremos ofrecer a los clientes un lugar tranquilo y de confort mientras esperan por el cambio de aceite a su vehículo.



Figura 18 Juego de sillones

Fuente: <http://vidaysaludnatural.net/wordpress/wp-content/uploads/2015/06/Compra-tus-sillones-y-dale-es-uso-adecuado.jpg>

Pantalla de Televisión:

El área de descanso contara con una pantalla de televisión para el disfrute de los clientes.



Figura 19 Pantalla de televisión

Fuente: <http://www.digitalavmagazine.com/2014/10/10/sharp-aporta-su-led-tv-de-90-y-pantallas-para-el-concurso-de-saltos-internacional-2014/>

Computadora:

Se requiere de una computadora para la instalación del software que se utilizara para llevar el control de la parte operativa del negocio, desde inventarios hasta facturación final del cliente.



Figura 20 Computadora

Fuente: <http://www.informatica-hoy.com.ar/hardware-notebook-laptop/Elegir-computadora-chicos.php>

Estudio Organizacional

Este estudio permite determinar la estructura organizacional con el fin de definir puestos necesarios para la operación del lubricentro, se debe desarrollar o definir la descripción de las funciones de cada cargo para el buen funcionamiento del negocio.

Por otra parte se debe desarrollar un organigrama que permitirá visualizar con claridad el nivel de puesto de cada colaborador de la organización.

Organigrama

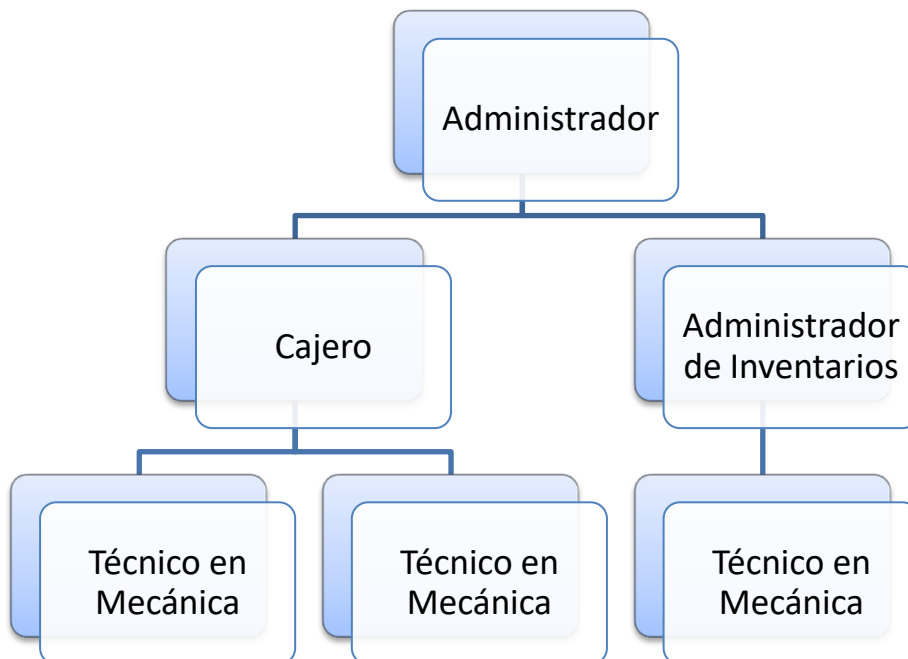


Figura 21 Organigrama

Fuente: Elaboración Propia (2017)

Este organigrama muestra la jerarquía en la organización, la cual presenta una persona como administrador y supervisor de operaciones, un encargado del

ingreso, manipulación y control del inventario, una persona encargada de la facturación y recibo de dinero, y por ultimo están los técnicos de mecánica encargados del cambio de aceite y la revisión general del vehículo.

Administrador:

El administrador tendrá la función de control y desarrollo del negocio, como parte de sus funciones se encuentra las siguientes:

- Supervisión del personal.
- Marketing, desarrollo del negocio.
- Publicidad.
- Pagó de Impuestos.
- Operaciones.
- Valoración de gastos, ventas, asignación de precios.

Cajero (a):

La persona encargada de la caja tendrá las siguientes funciones a su cargo:

- Cobro y facturación.
- Control y manejo de caja.
- Servicio de cafetería.
- Notas de crédito.
- Notas de débito.

Administrador de Inventarios:

El administrador de inventarios es un puesto clave para la organización, debe tener el control óptimo de inventarios para poder cumplir con todas las necesidades del cliente, algunas de sus funciones son:

- Control y manejo de inventarios.
- Compras a proveedores.
- Reportes e indicadores.
- Entrega y recibo de productos.

Técnicos de mecánica:

Este es uno de los puestos más delicados del lubricentro, los mecánicos deben tener el sentido de pertenencia de la organización, son las personas encargadas de realizar el mantenimiento a los vehículos y de brindar un servicio de calidad. Algunas de sus funciones son las siguientes:

- Cambio de lubricantes y filtros.
- Revisión general del vehículo.
- Completar hoja de revisión.
- Información clara y verdadera al cliente.
- Información al cajero (a) para cobro.

Estudio Legal

Por medio de este estudio se determina la viabilidad legal para la puesta en marcha del negocio, en el cual se pretende conocer las normas y leyes que define la municipalidad de San Rafael de Heredia para obtener los documentos y permisos de funcionamiento necesarios para la apertura de un negocio nuevo.

Según información suministrada por la Municipalidad de San Rafael de Heredia para obtener una licencia de funcionamiento o patente municipal se deben presentar la siguiente documentación:

- 1- Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante o del representante legal y del dueño del inmueble. En caso de persona jurídica presentar certificación de personería jurídica; si es extranjero presentar cédula de residencia (vigente).
- 2- Formulario de solicitud de uso de suelo (Vo.Bo. Ubicaciones).
- 3- Plano catastrado.
- 4- Formulario de solicitud de patente comercial debidamente lleno.
- 5- Certificado de uso de suelo (Vo.Bo. Ubicaciones).
- 6- Estar al día con el pago de todas las obligaciones tributarias municipales y con la C.C.S.S. ley 7362.
- 7- Fotocopia de la póliza de riesgos del INS o exoneración según la ley No. 6727. Si no aplica este requisito se debe presentar la boleta de exoneración del INS.
- 8- Fotocopia del permiso de funcionamiento de salud extendido por el Ministerio de Salud, a todas aquellas actividades que lo requieran, según se decreta en el reglamento general para el otorgamiento de permisos de funcionamiento No.30465-S.
- 9- Timbres fiscales y pro parques (2% del monto tasado).

Por otra parte según Ministerio de Hacienda (2017) El impuesto sobre la renta grava las utilidades generadas por cualquier actividad o negocio de carácter lucrativo, que realizan las personas físicas o jurídicas en el territorio nacional durante el periodo fiscal ordinario o especial.²

² El impuesto de la Renta, es la tasa impositiva que se debe pagar al gobierno.

A continuación se muestran los trámites para la habilitación de servicios de salud y afines necesarios para la apertura del lubricentro, los tramites que de deben realizar y los requisitos que se deben cumplir están regulados mediante el Decreto Ejecutivo N° 39728-S llamado Reglamento General de habilitación de servicios de salud y afines.

Según el Artículo 9º-**Condiciones previas para el trámite por primera vez**. Las personas interesadas en instalar un establecimiento, independientemente del grupo de riesgo al que este pertenezca, podrán iniciar el trámite de solicitud de PSF por primera vez, cuando su establecimiento cumpla con las siguientes condiciones, según corresponda:

- 1- Resolución Municipal de Ubicación, a excepción de los establecimientos que estén exentos según pronunciamientos oficiales emitidos por las Municipalidades respectivas.
- 2- Planos constructivos del establecimiento (incluye sistema de tratamiento de aguas residuales) tramitados y revisados conforme al Decreto Ejecutivo N° 36550-MP-MIVAH-S-MEIC del 28 de abril del 2011 "Reglamento para el Trámite de Revisión de los Planos para la Construcción". Se debe contar con dichos planos cuando se trate de una construcción nueva, modificación o ampliación.
- 3- Viabilidad (Licencia) ambiental, únicamente para aquellos proyectos nuevos y que no se encuentren en operación, a excepción de los establecimientos o actividades que no están contemplados en la lista taxativa definida en los Anexos 1 y 2 del Decreto Ejecutivo N° 31849-MINAE-S-MOPT-MAG-MEIC del 24 de mayo del 2004 "Reglamento General sobre los Procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA)".
- 4- Nota de disponibilidad de alcantarillado sanitario del Ente Administrador del Alcantarillado Sanitario (EAAS) correspondiente, cuando el establecimiento vierta aguas residuales directamente a la red del alcantarillado sanitario.

- 5- Permiso de vertido otorgado por el MINAE, si corresponde, según Decreto Ejecutivo N° 34431-MINAE-S de 4 de marzo del 2008 "Reglamento del Canon Ambiental por Vertidos".
- 6- Concesión de aprovechamiento del agua otorgada por el MINAE, si corresponde, según Decreto Ejecutivo N°.32868-MINAE del 24 de agosto del 2005 "Reglamento de canon por concepto de aprovechamiento de agua".
- 7- Permiso de instalación y de funcionamiento para calderas otorgado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, cuando el establecimiento utilice calderas, según Decreto Ejecutivo N° 26789-MTSS del 16 de febrero de 1998 "Reglamento de Calderas".
- 8- Cuando utilicen emisores de radiaciones ionizantes deben contar para su funcionamiento con autorización por parte del MS para el uso del emisor, según el Decreto Ejecutivo N° 24037-S del 22 de diciembre de 1994 "Reglamento sobre protección contra las radiaciones ionizantes".
- 9- Estar inscrito y estar al día con la CCSS sea como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades, según corresponda, según la Ley N° 17 del 22 de octubre de 1943 "Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social", y de las obligaciones con el FODESAF, según lo establecido en el artículo 22 de la Ley N° 5662 del 23 de diciembre de 1974 "Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares".
- 10-Regencia autorizada por el colegio profesional respectivo, cuando la Ley N ° 5395 del 30 de octubre de 1973 "Ley General de Salud" o alguna ley especial lo requiere según el tipo de establecimiento y la actividad que éste desarrolle.
- 11-Autorización y registro del establecimiento extendido por el colegio profesional correspondiente, cuando así lo establezca la Ley N ° 5395 del 30 de octubre de 1973 "Ley General de Salud" u otra ley especial.
- 12-En el caso de pequeñas y micro empresas, deberán estar inscritas en el Sistema de Información Empresarial Costarricense (SIEC) que para dichos

efectos lleva el Ministerio de Economía, Industria y Comercio. El MS deberá verificar tal condición, accediendo a la información de dicho Sistema.

Según el Artículo 11.-**Requisitos para la solicitud del trámite de PSF por primera vez:** El responsable del establecimiento en el trámite de un PSF por primera vez, independientemente del grupo de riesgo al que su establecimiento pertenezca, debe presentar los siguientes documentos ante la DARS correspondiente o mediante el sistema informático o digital que se habilite para tales efectos:

- 1- Formulario de solicitud de PSF
- 2- Declaración Jurada.
- 3- Copia del comprobante de pago de servicios, otorgado por el banco recaudador según lo establece el Decreto Ejecutivo No. 32161-S del 09 de setiembre del 2004 "Reglamento de Registro Sanitario de Establecimientos Regulados por el Ministerio de Salud".
- 4- Calificación del IMAS como beneficiario, en el caso de solicitar exoneración del pago por el trámite de Permiso Sanitario de Funcionamiento.
- 5- Copia de la cédula de identidad o DIMEX (libre condición) del responsable legal. En caso de persona jurídica debe aportar certificación registral o notarial de la personería jurídica vigente con no más de un mes de emitida.

Estudio Ambiental

Este estudio permite disminuir el impacto ambiental que puede producir con la apertura de un lubricentro en la Zona de San Rafael de Heredia, de igual forma se podrá analizar e identificar los permisos, condiciones, regulaciones y formularios necesarios para el desarrollo del proyecto.

En Costa Rica la regulación ambiental de un negocio comercial como un lubricentro está regulada mediante el **Decreto N°31849 MINAE-S-MOPT-MAG-MEIC Reglamento General sobre los Procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA)**.

Según el Artículo 1º **Objetivo y alcance**. El presente reglamento tiene por objeto definir los requisitos y procedimientos generales por los cuales se determinará la viabilidad (licencia) ambiental a las actividades, obras o proyectos nuevos, que por ley o reglamento, se han determinado que pueden alterar o destruir elementos del ambiente o generar residuos, materiales tóxicos o peligrosos; así como, las medidas de prevención, mitigación y compensación, que dependiendo de su impacto en el ambiente, deben ser implementadas por el desarrollador.³

Para obtener la viabilidad ambiental por parte de Setena para un lubricentro se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- 1- Uso de suelo por parte de la Municipalidad correspondiente.
- 2- Se debe contratar un consultor autorizado por Setena para el estudio.

³ Reglamento General sobre los Procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental. (27 de 10 de 2016). Recuperado el 16 de 03 de 2017, de <https://www.setena.go.cr/documentos/Normativa/Decreto-31849.pdf>

- 3- Se debe presentar el formulario de Setena, este formulario es basado en la categorización general de las actividades, obras o proyectos a realizar, para los talleres y lubricentros se debe utilizar el formulario D1.
- 4- Licencia ambiental por la comisión plenaria de Setena.

Los requisitos que se deben presentar para completar el formulario D1 requerido por Setena para obtener la viabilidad ambiental son los siguientes:

- 1- Nombre de la actividad, obra o proyecto.
- 2- Categoría de la actividad, obra o proyecto de acuerdo a la Clasificación IAP (Impacto Ambiental Potencial).
- 3- Localización administrativa y geográfica del terreno donde se desarrollaría la actividad, obra o proyecto.
- 4- Nombre completo del desarrollador, calidades, domicilio personal y lugar y número de fax para atender notificaciones, cuando se trate de una persona física.
- 5- Nombre de la sociedad legalmente constituida en el país, número de cédula jurídica, domicilio fiscal, lugar para atender notificaciones, nombre y calidades completas del representante legal y apoderados legales, en este último caso si quisiere contar para el trámite con apoderados además de su representante legal, cuando el desarrollador sea una sociedad.
- 6- Descripción del proceso que implica la actividad productiva, respecto a sus dimensiones, recursos y servicios requeridos, así como la generación potencial de desechos líquidos, sólidos y emisiones y otros factores de riesgo ambiental, incluyendo las medidas ambientales para prevenir, corregir y mitigar los posibles impactos ambientales.
- 7- Marco jurídico ambiental, que regula la actividad, obra o proyecto.
- 8- Descripción general de la situación ambiental del sitio donde se desarrollará la actividad, obra o proyecto. 27/10/2016 Texto Completo Norma 31849 10/98.

Documentación que debe adjuntarse al D1

- 1- Una copia de la cédula de identidad, de residencia o pasaporte del desarrollador, para el caso de persona física.
- 2- Una certificación notarial o registral, que contenga nombre de la sociedad, número de cédula jurídica, domicilio fiscal, calidades completas del representante legal. En los casos que desee nombrar a apoderados una certificación notarial del poder.
- 3- Una copia certificada del plano catastrado, o en su lugar, una copia con el original, para que sea confrontada ante el funcionario de la SETENA que tiene fe pública.
- 4- Una certificación de propiedad o inmueble donde se desarrollará la actividad, obra o proyecto, o en su lugar, una copia con el original, para que sea confrontada ante el funcionario de la SETENA que tiene fe pública. En el caso en que el desarrollador no sea el propietario del inmueble, debe adjuntar además, una carta de autorización del propietario al desarrollador, cuya firma deberá venir autenticada por notario público o en caso contrario, presentarse el propietario con su cédula de identidad, a las oficinas de la SETENA a firmar frente al funcionario público designado, para que éste de fe de la autenticidad de su firma.
- 5- Una certificación sobre el monto total de inversión de la actividad, obra o proyecto, incluyendo el costo de la finca, emitida por un Contador Público Autorizado (CPA). Cuando la actividad, obra o proyecto, involucre obras constructivas, se faculta al desarrollador para presentar en lugar de la certificación del CPA, una que contenga la tasación del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA), la cual debe estar firmada por el profesional responsable de su diseño.
- 6- La matriz básica de identificación de impactos ambientales acumulativos que se generarían debidamente completada (D1).
- 7- Una hoja con el diseño básico de sitio de la actividad, obra o proyecto.
- 8- Una copia a color de la hoja cartográfica con la localización del Área del Proyecto.

- 9- Un estudio de ingeniería básica del terreno del Área del Proyecto, en que se desarrollará la actividad, obra o proyecto, conforme el Anexo 3 y el protocolo que se que se especifica en el Manual de EIAD1.
- 10- Un estudio de geología básica del terreno, del Área del Proyecto, en que se desarrollará la actividad, obra o proyecto, conforme el Anexo 3 y el protocolo que se que se especifica en el Manual de EIAD1.
- 11- Un reporte arqueológico rápido del terreno del Área del Proyecto, en que se desarrollará la actividad, obra o proyecto, conforme el Anexo 3 y el protocolo que se que se especifica en el Manual de EIAD1.
- 12- Cuando se justifique técnicamente, la SETENA podrá solicitar, en razón del tipo de actividad, obra o proyecto, un estudio de vialidad, aprobado por el MOPT, y un estudio rápido biológico; según lo establecido en el Anexo 2 del Manual de EIAD1, incisos 3.3.7 y 2.4, respectivamente.

Estudio Financiero

El estudio financiero es la última etapa para determinar la viabilidad del proyecto, en la cual se debe analizar la información de carácter monetario, se debe tomar en cuenta los flujos negativos del proyectos, los ingresos o flujos positivos.

Para un estudio financiero mas acuerdo a la realidad, debemos tomar en cuenta varios indicadores financieros como lo son la inflación, la tasa básica pasiva, el tipo de cambio, entre otros, esto va a permitir realizar un estudio más acertado.

El análisis financiero es el que permite realizar un diagnóstico de la empresa y nos indicara si los gastos y los ingresos van por buen camino. En este proyecto el análisis financiero nos sirve para darnos cuenta de la situación financiera del negocio en el futuro, y lograr identificar posibles problemas que se puedan presentar.

Inflación

En Costa Rica la inflación es medida según la variación interanual del índice de precios al consumidor (IPC) con un rango meta de inflación es de $3\% \pm 1$ p.p.

A continuación se muestra la inflación de los últimos años en Costa Rica.

Tabla 5 Inflación

Año	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Inflación	6,68	6	6,19	6,43	3,7	3,9	3,7

Fuente: Elaboración propia (2017) Basado en datos de BCCR.

Basado en los datos mostrados anteriormente para el proyecto se utilizara una inflación promedio, según Fernández (2010) “la magnitud de los flujos es afectada por el grado de inflación del país” (pág 189).

Existen algunas condiciones para aplicar la inflación en el análisis de inversión, para el proyecto utilizaremos la que según Fernández (2010) “Que se utilice una tasa de inflación promedio, que generalmente es un valor único” (pág.189).

A continuación se muestra la inflación promedio que se utilizara para el análisis de la inversión que es 5,23%

Tasa Básica

La tasa básica pasiva es un promedio ponderado de las tasas de interés brutas de captación de los diferentes grupos o intermediarios financieros, esto en plazos de 150 días a 210 días.

A continuación se presenta un histórico de la tasa básica pasiva en Costa Rica de los últimos años:

Tabla 6 Tasa Básica Pasiva

Año	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
TBP	7,5	9,7	7	6,9	6,7	5,2	4,5

Fuente: Elaboración propia (2017) Basado en datos de BCCR.

Para este proyecto se utilizara la tasa básica pasiva promedio basado en los últimos 5 años la cual es de 6,8%.

Porcentaje de Reinversión

Todo proyecto debe tener un porcentaje de reinversión, aunque no es obligado que las compañías realicen esto, es importante ya que sirve como ahorro o incluso para autofinanciamiento.

Para el lubricentro utilizaremos un porcentaje de reinversión de 5%, el cual nos permitirá seguir creciendo como compañía.

Riesgo de Mercado

Es el riesgo de que el valor de una inversión disminuya debido a los factores de riesgo de mercado los cuales determinan su precio o valor, el factor más común que se puede presentar es por las fluctuaciones en el tipo de cambio de divisas extranjeras.

Para calcular el riesgo de mercado por el tipo de cambio se debe obtener la suma de todos los tipos de cambio del año y restar la suma de todos los tipos de cambio del año anterior, la diferencia expresada en porcentaje es el riesgo de mercado.

Para este proyecto no se tomara en cuenta el riesgo de mercado, el riesgo de mercado lo debe asumir la compañía distribuidora de aceite, esto porque ellos compran el producto en dólares, pero para el proyecto de pre-factibilidad el aceite que se cotiza es en colones.

Tasa de descuento aplicada para el cálculo del VAN

La tasa de descuento aplicada para el cálculo del VAN en este proyecto es la suma de los porcentajes de Inflación promedio, tasa básica pasiva promedio, el riesgo de mercado y el porcentaje que deseamos reinvertir en el negocio.

Según los datos calculados anteriormente en para este proyecto de inversión se calcula una tasa de descuento aplicada para el cálculo del VAN de 17,03%.

Tasa Impositiva

La tasa impositiva es el porcentaje que se debe pagar al fisco para el pago de impuestos, para nuestro caso se refiere al Impuesto sobre la Renta

A continuación se muestra la tabla vigente de impuesto sobre la renta según la ley 7092 de impuesto sobre la renta que se debe aplicar para personas jurídicas que cuenten actividad lucrativa en Costa Rica.

Tabla 7 Tabla Impuesto Sobre la Renta

	Período 2014	Período 2015	Período 2016	Período 2017	Tarifa (se aplica sobre renta neta total)
Ingresos brutos hasta	¢49.969.000	¢52.710.000	¢52.320.000	¢52.634.000	10%
Ingresos brutos hasta	¢100.513.000	¢106.026.000	¢105.241.000	¢105.872.000	20%
Ingresos brutos de más de	¢100.513.000	¢106.026.000	¢105.241.000	¢105.872.000	30%

Fuente: Ministerio de Hacienda CR (2017).

Para nuestro proyecto como los flujos de caja brutos son mayores a 52.634.000,00 de colones pero no superan los 105.872.000,00 de colones se debe utilizar una tasa impositiva del 10% como lo establece la 7092 de impuesto sobre la renta.

Amortización

A continuación se muestra la tabla de amortización utilizada para el proyecto, el cual tiene una inversión inicial de 20.000.000,00 de colones, por un periodo de duración de 5 años plazo y una tasa de interés del 12%, la cual gestiona la banca para desarrollo del BPCR.

Tabla 8 Amortización

PERIODO	1	2	3	4	5	TOTAL
Interes anual	2.232.862,55	1.838.968,75	1.395.119,36	894.978,76	331.407,80	6.693.337,22
Amortización anual	3.105.804,89	3.499.698,69	3.943.548,08	4.443.688,69	5.007.259,64	20.000.000,00

PERIODOS	PRINCIPAL	CUOTA	INTERESES	AMORTIZACIÓN	SALDO	FECHA DE PAGO
	20.000.000,00		0,00		20.000.000,00	abr-17
1	20.000.000,00	444.888,95	200.000,00	244.888,95	19.755.111,05	may-17
2	19.755.111,05	444.888,95	197.551,11	247.337,84	19.507.773,20	jun-17
3	19.507.773,20	444.888,95	195.077,73	249.811,22	19.257.961,98	jul-17
4	19.257.961,98	444.888,95	192.579,62	252.309,33	19.005.652,65	ago-17
5	19.005.652,65	444.888,95	190.056,53	254.832,43	18.750.820,22	sep-17
6	18.750.820,22	444.888,95	187.508,20	257.380,75	18.493.439,47	oct-17
7	18.493.439,47	444.888,95	184.934,39	259.954,56	18.233.484,91	nov-17
8	18.233.484,91	444.888,95	182.334,85	262.554,10	17.970.930,81	dic-17
9	17.970.930,81	444.888,95	179.709,31	265.179,65	17.705.751,16	ene-18
10	17.705.751,16	444.888,95	177.057,51	267.831,44	17.437.919,72	feb-18
11	17.437.919,72	444.888,95	174.379,20	270.509,76	17.167.409,96	mar-18
12	17.167.409,96	444.888,95	171.674,10	273.214,85	16.894.195,11	abr-18
13	16.894.195,11	444.888,95	168.941,95	275.947,00	16.618.248,10	may-18
14	16.618.248,10	444.888,95	166.182,48	278.706,47	16.339.541,63	jun-18
15	16.339.541,63	444.888,95	163.395,42	281.493,54	16.058.048,09	jul-18
16	16.058.048,09	444.888,95	160.580,48	284.308,47	15.773.739,62	ago-18
17	15.773.739,62	444.888,95	157.737,40	287.151,56	15.486.588,06	sep-18
18	15.486.588,06	444.888,95	154.865,88	290.023,07	15.196.564,99	oct-18
19	15.196.564,99	444.888,95	151.965,65	292.923,30	14.903.641,69	nov-18
20	14.903.641,69	444.888,95	149.036,42	295.852,54	14.607.789,15	dic-18
21	14.607.789,15	444.888,95	146.077,89	298.811,06	14.308.978,09	ene-19
22	14.308.978,09	444.888,95	143.089,78	301.799,17	14.007.178,92	feb-19
23	14.007.178,92	444.888,95	140.071,79	304.817,16	13.702.361,75	mar-19
24	13.702.361,75	444.888,95	137.023,62	307.865,34	13.394.496,41	abr-19
25	13.394.496,41	444.888,95	133.944,96	310.943,99	13.083.552,42	may-19
26	13.083.552,42	444.888,95	130.835,52	314.053,43	12.769.499,00	jun-19
27	12.769.499,00	444.888,95	127.694,99	317.193,96	12.452.305,03	jul-19
28	12.452.305,03	444.888,95	124.523,05	320.365,90	12.131.939,13	ago-19
29	12.131.939,13	444.888,95	121.319,39	323.569,56	11.808.369,57	sep-19
30	11.808.369,57	444.888,95	118.083,70	326.805,26	11.481.564,31	oct-19
31	11.481.564,31	444.888,95	114.815,64	330.073,31	11.151.491,00	nov-19
32	11.151.491,00	444.888,95	111.514,91	333.374,04	10.818.116,95	dic-19
33	10.818.116,95	444.888,95	108.181,17	336.707,78	10.481.409,17	ene-20
34	10.481.409,17	444.888,95	104.814,09	340.074,86	10.141.334,31	feb-20
35	10.141.334,31	444.888,95	101.413,34	343.475,61	9.797.858,70	mar-20
36	9.797.858,70	444.888,95	97.978,59	346.910,37	9.450.948,33	abr-20
37	9.450.948,33	444.888,95	94.509,48	350.379,47	9.100.568,86	may-20
38	9.100.568,86	444.888,95	91.005,69	353.883,27	8.746.685,59	jun-20
39	8.746.685,59	444.888,95	87.466,86	357.422,10	8.389.263,50	jul-20
40	8.389.263,50	444.888,95	83.892,63	360.996,32	8.028.267,18	ago-20

41	8.028.267,18	444.888,95	80.282,67	364.606,28	7.663.660,90	sep-20
42	7.663.660,90	444.888,95	76.636,61	368.252,34	7.295.408,55	oct-20
43	7.295.408,55	444.888,95	72.954,09	371.934,87	6.923.473,68	nov-20
44	6.923.473,68	444.888,95	69.234,74	375.654,22	6.547.819,47	dic-20
45	6.547.819,47	444.888,95	65.478,19	379.410,76	6.168.408,71	ene-21
46	6.168.408,71	444.888,95	61.684,09	383.204,87	5.785.203,84	feb-21
47	5.785.203,84	444.888,95	57.852,04	387.036,92	5.398.166,93	mar-21
48	5.398.166,93	444.888,95	53.981,67	390.907,28	5.007.259,64	abr-21
49	5.007.259,64	444.888,95	50.072,60	394.816,36	4.612.443,28	may-21
50	4.612.443,28	444.888,95	46.124,43	398.764,52	4.213.678,76	jun-21
51	4.213.678,76	444.888,95	42.136,79	402.752,17	3.810.926,60	jul-21
52	3.810.926,60	444.888,95	38.109,27	406.779,69	3.404.146,91	ago-21
53	3.404.146,91	444.888,95	34.041,47	410.847,48	2.993.299,42	sep-21
54	2.993.299,42	444.888,95	29.932,99	414.955,96	2.578.343,46	oct-21
55	2.578.343,46	444.888,95	25.783,43	419.105,52	2.159.237,95	nov-21
56	2.159.237,95	444.888,95	21.592,38	423.296,57	1.735.941,37	dic-21
57	1.735.941,37	444.888,95	17.359,41	427.529,54	1.308.411,83	ene-22
58	1.308.411,83	444.888,95	13.084,12	431.804,84	876.607,00	feb-22
59	876.607,00	444.888,95	8.766,07	436.122,88	440.484,11	mar-22
60	440.484,11	444.888,95	4.404,84	440.484,11	0,00	abr-22

Fuente: Elaboración propia, basado en datos del BPCR (2017).

Ingresos

Para determinar los ingresos se realiza una proyección de las ventas esperadas al precio que se fijó para vender el producto.

Tabla 9 Ingresos

INGRESOS			
Descripción	Ingreso en colones x Unidad	Unidades esperadas a vender	Ingreso total en colones
Filtros	¢2.200,00	825	¢1.815.000,00
Aceite	¢3.000,00	130	¢390.000,00
Estañon	¢800.000,00	15	¢12.000.000,00
Venta de Reposteria	¢400,00	200	¢80.000,00
Venta de Café	¢400,00	200	¢80.000,00
Total			¢14.365.000,00

Fuente: Elaboración propia (2017).

Como se observa en la tabla se estima vender 825 unidades de filtros al mes, el aceite en cuartos sellados se estima un promedio de 130 al mes a un precio de 3000 colones por cuarto, para el estañones se estima la venta de 15 al mes a un precio de 800.000 colones cada uno de los cuales se puede producir por estañon 55 cambios de aceite y para el servicio de cafetería se estima vender en promedio 200 reposterías al mes a un precio de 400 colones cada una.

Gastos

Los gastos son tomados en consideración según lo proyectado por comprar al mes y según lo estimado en herramientas y utensilios necesarios para el inicio del negocio.

Tabla 10 Gastos

GASTOS PRODUCCION			
Descripción	Costo x Unidad	Unidades x comprar al mes	Gasto total en Colones
Filtros	¢600,00	825	¢495.000,00
Aceite x Cuarto	¢1.200,00	130	¢156.000,00
Aceite x Estañon	¢350.000,00	15	¢5.250.000,00
Total			¢5.901.000,00

Fuente: Elaboración propia (2017).

Tabla 11 Gastos

GASTOS FIJOS			
Descripción	Gasto x Mes	Gasto x Año	Total
Administrador	€629.325,00	€7.551.900,00	€7.551.900,00
Inventarios	€372.288,00	€4.467.456,00	€4.467.456,00
Cajero	€331.516,00	€3.978.192,00	€3.978.192,00
Técnicos en Mecánica X 4	€1.326.064,00	€15.912.768,00	€15.912.768,00
Salarios	€2.659.193,00	€31.910.316,00	€31.910.316,00
Cargas sociales	€713.461,48	€8.561.537,78	€8.561.537,78
Aguinaldos	€2.659.193,00	€31.910.316,00	€31.910.316,00
Promoción	€75.000,00	€900.000,00	€900.000,00
Servicios contable	€75.000,00	€900.000,00	€900.000,00
Teléfono de oficina	€20.000,00	€240.000,00	€240.000,00
Internet	€15.000,00	€180.000,00	€180.000,00
Luz	€50.000,00	€600.000,00	€600.000,00
Agua	€25.000,00	€300.000,00	€300.000,00
Papelería y utilies de ofic.	€30.000,00	€360.000,00	€360.000,00
Publicidad	€50.000,00	€600.000,00	€600.000,00
Seguro mercancías	€75.000,00	€900.000,00	€900.000,00
Alquiler de Maquina café	€20.000,00	€240.000,00	€240.000,00
Alquiler de Local	€1.000.000,00	€12.000.000,00	€12.000.000,00
TOTAL	€7.466.847,48	€89.602.169,78	€89.602.169,78

Fuente: Elaboración propia (2017).

Tabla 12 Gastos

Descripción	Gasto x Mes	Gasto x Año	Total
Pantalla TV	€140.000,00	€1.680.000,00	€1.680.000,00
Sillones	€200.000,00	€2.400.000,00	€2.400.000,00
Urna para repostería	€120.000,00	€1.440.000,00	€1.440.000,00
Café	€30.000,00	€360.000,00	€360.000,00
Leche	€12.000,00	€144.000,00	€144.000,00
Azucar	€5.000,00	€60.000,00	€60.000,00
Removedores	€3.500,00	€42.000,00	€42.000,00
Herramientas	€100.000,00	€1.200.000,00	€1.200.000,00
Repostería	€40.000,00	€480.000,00	€480.000,00
TOTAL	€650.500,00	€7.806.000,00	€7.806.000,00

Fuente: Elaboración propia (2017).

Inversión Inicial

La inversión inicial del proyecto es generado por todos los gastos que se deben realizar para lograr abrir el proyecto, para este proyecto el total de gastos es de 14.018.347,48 de colones, pero para prevenir cualquier situación que se pueda presentar se toma la decisión de realizar una inversión inicial de 20.000.000.00 de colones y tener un colchón de efectivo.

Valor Actual Neto (VAN) Situación Esperada

Para el cálculo del VAN de la situación esperada se toma en consideración los siguientes supuestos.

Tabla 13 Supuestos Situación Esperada

Supuestos Situación Esperada		
Supuestos	Descripción	Total
1	Inversión inicial	€20.000.000
2	Salarios aumentan un 5% cada año	€2.659.193
3	Cargas sociales representa un 26.83% de los sal	€713.461
4	Aguinaldos correspondo el decimo tercer mes pag	€2.659.193
5	Promoción aumenta un 5% por año	€75.000
6	Asesoría contable aumenta un 5% por año	€75.000
7	Teléfono de oficina aumenta un 5% por año	€20.000
8	Internet aumenta un 5% por año	€15.000
9	Luz aumenta un 5% por año	€50.000
10	Agua aumenta un 5% por año	€25.000
11	Papelería y utilies de ofic. aumenta un 5% por año	€30.000
12	Publicidad aumenta un 5% por año	€50.000
13	Seguro mercancías aumenta un 5% por año	€75.000
14	Alquiler de Maquina café aumenta un 5% por año	€20.000
15	Alquiler de Local aumenta un 5% por año, según	€1.000.000
16	Café aumenta un 5% por año	€30.000
17	Leche aumenta un 5% por año	€12.000
18	Azúcar aumenta un 5% por año	€5.000
19	Removedores aumenta un 5% por año	€3.500
20	Repostería aumenta un 5% por año	€40.000
21	Amortización que se realiza al principal del total de	Pago cada mes según tabla de amortización
22	Carga Financiera son los intereses pagados por año al banco	
23	Impuesto sobre la renta	10%
24	Provisión Legal, se toma un 20% de los salarios	€531.839
25	Filtros aumenta un 5% por año	€495.000
26	Aceite x Cuarto aumenta un 5% por año	€156.000
27	Aceite x Estañon aumenta un 5% por año	€5.250.000

Fuente: Elaboración propia (2017).

Tabla 14 VAN Situación Esperada

	Lubricentro					
FLUJOS DE CAJA						
a) Flujos de caja positivos:		Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
Ingresos derivados del proyecto		¢172.380.000,00	¢180.999.000,00	¢190.048.950,00	¢199.551.397,50	¢209.528.967,38
Amortización		¢3.105.804,89	¢3.499.698,69	¢3.943.548,08	¢4.443.688,69	¢5.007.259,64
Ahorro impositivo derivado de la amortización del proyecto		¢931.741,47	¢1.049.909,61	¢1.183.064,43	¢1.333.106,61	¢1.502.177,89
Depreciación		¢50.000,00	¢50.000,00	¢50.000,00	¢50.000,00	¢50.000,00
TOTAL DE FLUJOS DE CAJA POSITIVOS		¢173.361.741,47	¢182.098.909,61	¢191.282.014,43	¢200.934.504,11	¢211.081.145,27
b) Flujos de caja negativos:	Año 0	Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
Inversión inicial	¢20.000.000,00					
Gastos totales		¢143.969.777,73	¢150.901.333,23	¢158.179.466,50	¢165.821.506,44	¢173.845.648,37
Tasa impositiva		30%	30%	30%	30%	30%
Depreciación		50.000,00	50.000,00	50.000,00	50.000,00	50.000,00
TOTAL DE FLUJOS DE CAJA NEGATIVOS	¢20.000.000,00	¢158.316.755,50	¢165.941.466,55	¢173.947.413,15	¢182.353.657,08	¢191.180.213,21
TOTAL DE FLUJOS DE CAJA NETOS ANUALES	-¢20.000.000,00	¢15.044.985,97	¢16.157.443,06	¢17.334.601,27	¢18.580.847,02	¢19.900.932,06
CÁLCULO DEL VAN						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Tasa de descuento aplicable para calcular el VAN	17,03%	17,03%	17,03%	17,03%	17,03%	17,03%
Factor de descuento a esa tasa	1,000	0,854	0,730	0,624	0,533	0,456
VAN de la inversión	¢34.438.655,18					
TIR	76%					

Fuente: Elaboración propia (2017).

Análisis VAN Situación Esperada

Basado en flujos positivos y negativos, con una inversión inicial de 20.000.000.00 de colones, una inflación de 5.3%, una tasa básica pasiva de 6.8%, un porcentaje de reinversión de 5%, una tasa impositiva del 10% y un VAN positivo de 34.438.655,18 de colones nos muestra que el proyecto es viable por lo tanto se aprueba el proyecto.

Con respecto a la Tasa Interna de Retorno en este escenario es de 76%, lo que nos indica que el proyecto es rentable y que se puede realizar la inversión.

VAN Situación Desfavorable

Para el VAN en la situación desfavorable se toman en consideración los siguientes supuestos:

Tabla 15 Supuestos Situación Desfavorable

SUPUESTOS VAN DESFAVORABLE		
Supuestos	Descripción	Total
1	Inversion inicial	€20.000.000
2	Salarios aumentan un 5% cada año	€2.659.193
3	Cargas sociales representa un 26.83% de los salarios	€713.461
4	Aguinaldos correspondo el decimo tercer mes pagado por le	€2.659.193
5	Promoción aumenta un 15% por año	€75.000
6	Asesoría contable aumenta un 15% por año	€30.000
7	Teléfono de oficina aumenta un 15% por año	€20.000
8	Internet aumenta un 15% por año	€15.000
9	Luz aumenta un 15% por año	€50.000
10	Agua aumenta un 15% por año	€25.000
11	Papelería y utiles de ofic. aumenta un 15% por año	€30.000
12	Publicidad aumenta un 15% por año	€50.000
13	Seguro mercancias aumenta un 5% por año	€75.000
14	Alquiler de Maquina café aumenta un 5% por año	€20.000
15	Alquiler de Local aumenta un 15% por año	€1.000.000
16	Café aumenta un 15% por año	€30.000
17	Leche aumenta un 15% por año	€12.000
18	Azucar aumenta un 15% por año	€5.000
19	Removedores aumenta un 15% por año	€3.500
20	Repostería aumenta un 15% por año	€40.000
21	Amortización que se realiza al principal del total de la deuda	Pago cada mes según tabla de amortización
22	Carga Financiera son los interes pagados por año al banco	
23	Impuesto sobre la renta	
24	Provisión Legal, se toma un 20% de los salarios	€531.839
25	Filtros aumenta un 15% por año	€495.000
26	Aceite x Cuarto aumenta un 15% por año	€156.000
27	Aceite x Estañon aumenta un 15% por año	€5.250.000
28	Los ingresos disminuyen un 20% cada año	
29	La tasa impositiva aumenta a un 30%.	
30	La inflación aumenta a 7,5%.	
31	La TBP aumenta a 7,5%.	
32	La Reinversión es de 10%.	

Fuente: Elaboración propia (2017).

Tabla 16 VAN Situación Desfavorable

Lubricentro						
FLUJOS DE CAJA						
a) Flujos de caja positivos:		Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
Ingresos derivados del proyecto		¢172.380.000,00	¢137.904.000,00	¢110.323.200,00	¢88.258.560,00	¢70.606.848,00
Amortización		¢3.105.804,89	¢3.499.698,69	¢3.943.548,08	¢4.443.688,69	¢5.007.259,64
Ahorro impositivo derivado de la amortización del proyecto		¢931.741,47	¢1.049.909,61	¢1.183.064,43	¢1.333.106,61	¢1.502.177,89
Depreciación		¢50.000,00	¢50.000,00	¢50.000,00	¢50.000,00	¢50.000,00
TOTAL DE FLUJOS DE CAJA POSITIVOS		¢173.361.741,47	¢139.003.909,61	¢111.556.264,43	¢89.641.666,61	¢72.159.025,89
b) Flujos de caja negativos:	Año 0	Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
Inversión inicial	¢20.000.000,00					
Gastos totales		¢143.429.777,43	¢159.144.132,93	¢176.965.676,20	¢197.197.987,14	¢220.189.557,70
Tasa impositiva		30%	30%	30%	30%	30%
Depreciación		¢50.000,00	¢50.000,00	¢50.000,00	¢50.000,00	¢50.000,00
TOTAL DE FLUJOS DE CAJA NEGATIVOS	¢20.000.000,00	¢186.508.710,66	¢206.937.372,80	¢230.105.379,06	¢256.407.383,28	¢286.296.425,01
TOTAL DE FLUJOS DE CAJA NETOS ANUALES	-¢20.000.000,00	-¢13.146.969,19	-¢67.933.463,20	-¢118.549.114,64	-¢166.765.716,67	-¢214.137.399,11
IMPUESTO DE LA RENTA						
CÁLCULO DEL VAN						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Tasa de descuento aplicable para calcular el	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%
Factor de descuento a esa tasa	1,000	0,800	0,640	0,512	0,410	0,328
VAN de la inversión	-¢273.167.918,98					

Fuente: Elaboración propia (2017).

Análisis VAN Situación Desfavorable

Basado en flujos positivos y negativos, con una inversión inicial de 20.000.000.00 de colones, una inflación de 7,5%, una tasa básica pasiva de 7,5%, un porcentaje de reinversión de 10%, una tasa impositiva del 30% y un VAN negativo de -273.167.918,98 de colones nos muestra que el proyecto no es viable por lo tanto no se debe aprobar.

VAN Situación Optimista

Para el VAN en la situación optimista se toman en consideración los siguientes supuestos:

Tabla 17 Supuestos Situación Favorable

SUPUESTOS VAN FAVORABLE		
Supuestos	Descripción	Total
1	Inversion inicial	€20.000.000
2	Salarios aumentan un 5% cada año	€2.659.193
3	Cargas sociales representa un 26.83% de los salarios	€713.461
4	Aguinaldos correspondo el decimo tercer mes pagado por ley	€2.659.193
5	Promoción aumenta un 5% por año	€75.000
6	Asesoría contable aumenta un 5% por año	€30.000
7	Teléfono de oficina aumenta un 5% por año	€20.000
8	Internet aumenta un 5% por año	€15.000
9	Luz aumenta un 5% por año	€50.000
10	Agua aumenta un 5% por año	€25.000
11	Papelería y utiles de ofic. aumenta un 5% por año	€30.000
12	Publicidad aumenta un 5% por año	€50.000
13	Seguro mercancías aumenta un 5% por año	€75.000
14	Alquiler de Maquina café aumenta un 5% por año	€20.000
15	Alquiler de Local aumenta un 5% por año	€1.000.000
16	Café aumenta un 5% por año	€30.000
17	Leche aumenta un 5% por año	€12.000
18	Azucar aumenta un 5% por año	€5.000
19	Removedores aumenta un 5% por año	€3.500
20	Repostería aumenta un 5% por año	€40.000
21	Amortización que se realiza al principal del total de la deuda	Pago cada mes según tabla de amortización
22	Carga Financiera son los interes pagados por año al banco	
23	Impuesto sobre la renta	
24	Provisión Legal, se toma un 20% de los salarios	€531.839
25	Filtros aumenta un 5% por año	€495.000
26	Aceite x Cuarto aumenta un 5% por año	€156.000
27	Aceite x Estañon aumenta un 5% por año	€5.250.000
28	Los ingresos aumentan un 10%	

Fuente: Elaboración propia (2017).

Tabla 18 VAN Situación Favorable

Lubricentro						
FLUJOS DE CAJA						
a) Flujos de caja positivos:		Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
Ingresos derivados del proyecto		¢172.380.000,00	¢189.618.000,00	¢208.579.800,00	¢229.437.780,00	¢252.381.558,00
Amortización		¢3.105.804,89	¢3.499.698,69	¢3.943.548,08	¢4.443.688,69	¢5.007.259,64
Ahorro impositivo derivado de la amortización del proyecto		¢931.741,47	¢1.049.909,61	¢1.183.064,43	¢1.333.106,61	¢1.502.177,89
TOTAL DE FLUJOS DE CAJA POSITIVOS		¢173.311.741,47	¢190.667.909,61	¢209.762.864,43	¢230.770.886,61	¢253.883.735,89
b) Flujos de caja negativos:	Año 0	Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
Inversión inicial	¢20.000.000,00					
Gastos totales		¢143.429.777,43	¢150.334.332,93	¢157.584.116,20	¢165.196.388,64	¢173.189.274,70
Tasa impositiva		30%	30%	30%	30%	30%
TOTAL DE FLUJOS DE CAJA NEGATIVOS	¢20.000.000,00	¢157.772.755,17	¢165.367.766,22	¢173.342.527,82	¢181.716.027,50	¢190.508.202,17
TOTAL DE FLUJOS DE CAJA NETOS ANUALES	-¢20.000.000,00	¢15.538.986,30	¢25.300.143,39	¢36.420.336,60	¢49.054.859,10	¢63.375.533,72
IMPUESTO DE LA RENTA						
CÁLCULO DEL VAN						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Tasa de descuento aplicable para calcular el	17,03%	17,03%	17,03%	17,03%	17,03%	17,03%
Factor de descuento a esa tasa	1,000	0,854	0,730	0,624	0,533	0,456
VAN de la inversión	¢89.493.258,83					
TIR	115%					

Fuente: Elaboración propia (2017).

Análisis VAN Situación Favorable

Basado en flujos positivos y negativos, con una inversión inicial de 20.000.000.00 de colones, una inflación de 5,23%, una tasa básica pasiva de 6,8%, un porcentaje de reinversión de 5%, una tasa impositiva del 10% y un VAN positivo de 89.493.258,83 de colones nos muestra que el proyecto es viable por lo tanto se debe aprobar.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Basado en el desarrollo de los capítulos anteriores se puede concluir y afirmar que se cumplió con el objetivo general planteado al igual que los objetivos específicos. Por esta razón, se generan las siguientes conclusiones:

Conclusión General:

Se realizó el estudio de pre factibilidad para la creación de un lubricentro en San Rafael de Heredia para el periodo del 2017.

Por medio de los estudios ampliados en este proyecto, estudio de mercado, estudio técnico, estudio ambiental, estudio organizacional, estudio legal y estudio financiero se puede concluir que el proyecto de la creación de un lubricentro en la zona de San Rafael de Heredia es totalmente viable.

Conclusiones Específicas:

Conclusión Estudio de Mercado

Se realiza el estudio de mercado que permite conocer los gustos y preferencias de las personas que poseen vehículo con respecto a marcas y tipos de aceite, y nos permite conocer cuánto dinero están dispuestas las personas a pagar por un servicio de cambio de lubricantes.

Por medio de la herramienta de la encuesta que se desarrolla en el estudio de mercado, permite obtener información de si es viable colocar un área de descanso y cafetería, las respuestas en este caso fueron positivas con un 94% de aceptación, por lo que colocar una sala de descanso es totalmente viable como un valor agregado al servicio brindado.

Con la encuesta realizada, se determinó que el 96% de los encuestados les gustaría la opción de recibir información del estado actual de su vehículo, para realizar mejor preventivas y no correctivas.

Conclusión Estudio Técnico

Se puede determinar las herramientas necesarias a utilizar para una apertura adecuada del negocio y poder cumplir con todas las exigencias que requieren los clientes.

Nos permite determinar la localización adecuada para la apertura del lubricentro, la cual se ubica en San Rafael de Heredia.

Conclusión Estudio Organizacional

El logra determinar la estructura organizacional óptima para el buen funcionamiento del negocio.

Nos permite analizar y estudiar las funciones que cada colaborador debe realizar, esto con el fin de que cada persona cumpla con los requerimientos de la compañía, ya sea en experiencia como en educación formal.

Conclusión Estudio Legal

Se conoce los requisitos y requerimientos necesarios para la apertura del lubricentro, estos permisos de funcionamiento son indispensables para la apertura del negocio y estar en regla con lo solicitado por la Municipalidad respectiva.

El estudio legal nos permitió conocer los requisitos necesarios por parte del ministerio de salud para realizar una gestión adecuada en el desarrollo del negocio con respecto al aporte del patrón a la C.C.S.S. y a las condiciones que debe tener el establecimiento para poder funcionar

Se conoce en lo referente a Impuesto Sobre la Renta que exige el Ministerio de Hacienda para un negocio lucrativo, tanto para personas físicas como jurídicas el porcentaje que se debe cancelar para que el negocio pueda funcionar como lo establece la ley.

Conclusión Estudio Ambiental

Se determina los requisitos y formularios necesarios por parte de Setena para poder tener la viabilidad ambiental.

Se analiza la legislación por medio del decreto 31849 de procedimiento de evaluación de impacto ambiental la cual es regulada por el Minae.

Conclusión Estudio Financiero

Se efectuó un estudio financiero el cual determina que la creación de un lubricentro que se ubique en la zona de San Rafael de Heredia es completamente viable.

Se analizan tres escenarios de la herramienta financiera utilizada en este estudio (VAN), la situación esperada, la situación desfavorable y la situación favorable.

Para el VAN de la situación esperada, basados en los flujos de caja positivos y negativos, en una inversión inicial de 20 millones de colones, una tasa de descuento del 17,03% nos da un valor actual neto de 34.438.655,18 de colones por lo que demuestra que el proyecto es totalmente viable.

En el caso del escenario desfavorable se realizan supuestos que disminuyen los ingresos un 20% cada año, el valor actual neto nos da un valor negativo de -273.167.918,98 de colones lo cual nos muestra que en este escenario el proyecto no es viable y no se debe aprobar.

Para el escenario de la situación favorable se realizan supuestos donde los ingresos aumentan un 10% cada año, en este caso el valor actual neto da 89.493.258,83 de colones por lo cual nos indica que es un proyecto completamente viable basado en este escenario.

Recomendaciones

Se primera recomendación brindada es la apertura del lubricentro en la ciudad de San Rafael de Heredia, mediante las siguientes recomendaciones brindadas para cada estudio.

Recomendación Estudio de Mercado

Estar en constante análisis del mercado, tanto lo relacionado a precios, estudio de la competencia y análisis de productos nuevos.

Realizar estrategias nuevas e innovadoras para atraer la atención de los clientes y expandir el crecimiento del negocio.

Estar actualizado con las nuevas tendencias del mercado para lograr identificar posibles debilidades y amenazas que se puedan presentar.

Realizar una vez al año encuestas de satisfacción a los clientes para tomar en cuenta la opinión de ellos y lograr realizar mejoras al servicio brindado.

Recomendación Estudio Técnico

Estar en constante revisión de los equipos, esto para evitar daños a futuro y no tener que invertir en reparaciones correctivas.

Adquirir las herramientas necesarias para que sea más productiva la operación del negocio.

Mantener el inventario óptimo de lubricantes, tener el espacio adecuado para el almacenamiento de los productos.

Recomendación Estudio Organizacional

Contratar el personal con las capacidades adecuadas, que tengan experiencia y con la formación educacional que se requiere para cumplir cada puesto.

Estar en constante capacitación al personal, tanto en servicio al cliente como sus funciones operacionales.

Establecer políticas y procedimiento para que cada trabajo realizado sea de lamas alta calidad posible y lograr alcanzar la satisfacción de los clientes.

Recomendación Estudio Legal

Cumplir con todos los requisitos legales establecidos por las diferentes entidades gubernamentales para que el lubricentro pueda estar siempre en operación.

Estar informado y actualizado de las leyes, por si se realiza algún cambio no afecte el bienestar del lubricentro.

Recomendación Estudio Ambiental

Capacitar a los colaboradores en cuanto a los requisitos y requerimiento establecidos por Setena y el Minae y así lograr disminuir el impacto ambiental.

Buscar una compañía que recicle el material sobrante, como aceite u otro tipo de lubricantes.

Recomendación Estudio Financiero

Estar actualizado de los fluctuaciones que se puedan dar en país con respecto a los principales indicadores financieros que puedan afectar el bienestar del lubricentro.

Estar pendiente de los cambios de los precios de los principales materiales que se necesitan para operar.

Estar al día con las cuentas por pagar.

Mantener registros adecuados y una contabilización ordenada para revisar con facilidad los estados financieros.

Bibliografías

- Barrantes (2013). *Investigación: un camino al conocimiento / un enfoque cuantitativo y cualitativo*.
- Berk, J. (2010). *Fundamentos de las Finanzas Corporativas*. Pearson Educación, S.A, Madrid.
- Dirección de Cambio climático (s.f.). *Cambio Climático CR*. Recuperado el 19 de 02 de 2017, de <http://cambioclimaticocr.com/2012-05-22-19-42-06/quienes-somos>
- Espinoza, S. F. (2010). *Los proyectos de Inversión* (Segunda Edición ed.). Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- GITMAN, L. J. (2012). *Principios de administración financiera* (Decimosegunda edición ed.). PEARSON EDUCACIÓN, México, 2012.
- H.Sampieri. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). McGRSW_HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Hacienda, M. d. (02 de 02 de 2017). *Impuesto sobre la renta régimen tradicional*. Recuperado el 04 de 03 de 2017, de <http://www.hacienda.go.cr/contenido/12994-impuesto-sobre-la-renta-regimen-tradicional>
- Hacienda, M. d. (2016). *Importacion de Autos*. (D. G. Aduanas, Editor) Recuperado el 21 de 02 de 2017, de http://www.hacienda.go.cr/docs/585450fc6dc11_Vehiculos%20importados%20segun%20tipo%20-ano%20de%20importacion%20y%20modelo%20%202009-2016%20al%20mes%20de%20octubre.pdf
- Hernández. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). McGRSW_HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- INEC. (2017). *Estimaciones y Proyecciones de Población*. Recuperado el 21 de 02 de 2017, de <http://www.inec.go.cr/poblacion/estimaciones-y-proyecciones-de-poblacion>
- Internet, H. s. (2017). *INA llave del progreso Instituto Nacional de Aprendizaje*. Recuperado el 19 de 02 de 2017, de

http://www.ina.ac.cr/mecanica_de_vehiculos/mecanica_de_vehiculos_livianos/modulo_lubricacion_y_reparacion_de_llantas.html

Jordan, R. W. (2010). *Fundamentos de finanzas corporativas* (Novena edición ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Kotler. (2013). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación, Mexico.

Leiton, P. (2016). *Importacion de autos sigue con fuerte aumento este año*. (L. Nación, Editor) Recuperado el 19 de 02 de 2017, de http://www.nacion.com/economia/indicadores/Importacion-autos-sigue-fuerte-aumento_0_1569443050.html

Park, C. S. (2009). *Fundamentos de ingeniería económica* (segunda edición ed.). PEARSON EDUCACIÓN, México, 2009.

Reglamento General sobre los Procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental. (27 de 10 de 2016). Recuperado el 16 de 03 de 2017, de <https://www.setena.go.cr/documentos/Normativa/Decreto-31849.pdf>

República, P. G. (18 de 01 de 2018). Recuperado el 12 de 03 de 2017, de Sistema Costarricense de Información Jurídica: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=81043&nValor3=103191&strTipM=TC

Sapag Xhain, N. S. (2014). *Preparación y Evaluación de proyectos* (Sexta Edición ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Anexos

Anexo 1 Encuesta



Estamos realizando una encuesta para evaluar la factibilidad en la creación de un lubricentro, ubicado en la provincia de Heredia. Agradecemos su tiempo, el cual no será mayor a dos minutos, para responder las siguientes preguntas.

1. ¿Cuenta usted con vehículo propio?
 - a) Si.
 - b) No.
2. ¿Cuántos vehículos poseen en su hogar?
 - a) 1.
 - b) 2.
 - c) Más de 2.
3. ¿Qué modelo es su vehículo?
 - a) Del 2015 al 2017.
 - b) Del 2013 al 2015.
 - c) Del 2015 o menor.
4. ¿Qué tipo de vehículo posee?
 - a) Sedan.
 - b) 4x4.
 - c) Motocicleta.
 - d) Otros.
5. ¿Con qué frecuencia cambia usted el aceite a su vehículo?
 - a) 3.000 kilómetros o tres meses (lo que suceda primero).
 - b) 5.000 kilómetros o seis meses (lo que suceda primero).
 - c) 10.000 kilómetros o nueve meses (lo que suceda primero).
 - d) 20.000 kilómetros o nueve meses (lo que suceda primero).
6. ¿Cuánto paga actualmente por el servicio de cambio de lubricantes para su vehículo?
 - a) 10.000 colones.
 - b) 15.000 colones.
 - c) 20.000 colones.
 - d) 30.000 colones.
 - e) Más de 30.000 colones.

Anexo 2 Encuesta



Universidad
LATINA

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES®

7. ¿Le interesa un lubricentro que cuente con sala de descanso y cafetería?
 - a) Si.
 - b) No.
8. ¿Le interesa que le expliquen con claridad y brinden consejos básicos de cómo mantener en buen funcionamiento su vehículo en su visita al lubricentro?
 - a) Si.
 - b) No.
9. ¿Por lo general que busca de un lubricentro?
 - a) Cercanía al lugar de trabajo o habitación
 - b) Precio.
 - c) Calidad.
10. ¿Qué tipo de aceite utiliza para su vehículo?
 - a) Aceite sellado.
 - b) Aceite de barril.
11. ¿Qué marca de aceite utiliza para su vehículo?
 - a) Castrol.
 - b) Pennzoil.
 - c) Ursa.
 - d) Quaker.
 - e) Total.
 - f) Mobil.
 - g) Valvoline.
 - h) ELF.
 - i) Haoline.
 - j) Otros, Indique _____

Anexo 3 Solicitud de Licencia Comercial



MUNICIPALIDAD DE SAN RAFAEL
UNIDAD PATENTES
 Solicitud de Licencia Comercial

Nº 1296

TIPO DE SOLICITUD				Fecha y sello de recibido:
<input type="checkbox"/> NUEVA	<input type="checkbox"/> TRASPASO	<input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN ACTIVIDAD	<input type="checkbox"/> TRASLADO	
<input type="checkbox"/> RETIRO	<input type="checkbox"/> CAMBIO ACTIVIDAD COMERCIAL			
Datos del Solicitante:				
Nombre del solicitante (Patentado o Sociedad):				
Cédula (física o jurídica):				
En caso de sociedades, nombre del representante legal:				
Señalo como lugar o medio para recibir notificaciones:		Teléfono:		Fax:
Dirección:				
Correo Electrónico:				
Sobre la Actividad				
Descripción de la Actividad:				
Datos del Local:				
Nombre comercial del negocio o local:				
Dirección exacta del Local:				
Nombre del propietario:				
En caso de sociedades nombre del representante legal:				
Cédula (física o jurídica) N°:				
Datos del Dueño de la Propiedad				
Nombre del propietario:				
En caso de sociedades nombre del representante legal:				
Cédula (física o jurídica) N°:				
Distrito:	Calle:	Avenida:		
Número de Finca::	Número de Plano:	Números GIS:		
Otras señas:				
Edificio:	Piso:	Local:	Teléfono:	Fax:
Localización: (SEGÚN RECIBO DE ELECTRICIDAD)				
Mediante el presente contrato el propietario autoriza al solicitante de la licencia comercial a explorar la actividad _____ en el local antes mencionado con el conocimiento de sus efectos legales y tributarios. En fé de lo anterior firmamos en: _____ a las: _____ del: _____ de: _____.				
Firma del dueño de la propiedad			Firma del solicitante de la licencia	
Datos del cedente				
Nombre:				
Nombre del cedente:				
En caso de sociedades Nombre del representante legal:				
Cédula (física o jurídica) N°:				
Dirección fiscal:				
Correo electrónico:			Celular:	
Teléfono/fax: _____ / _____				
Mediante el presente contrato el cedente traspasa al adquirente la titularidad de dicha patente comercial quien en el acto la acepta con el conocimiento de sus efectos legales y tributarios, siendo conforme para ambas partes se solicita a la Unidad Patentes que proceda a realizar el traspaso de la patente citada. En fé de lo anterior firmamos en : _____ a las: _____ del: _____ de: _____ del: _____				

Anexo 4 Solicitud de Licencia Comercial

DECLARACION JURADA		
Nosotros, los abajo firmantes, declaramos bajo juramento que la información contenida en el presente formulario, corresponde absolutamente a la realidad y que se adecua a las exigencias del Código Tributario y la Ley 7362 de Impuestos municipales del cantón de San Rafael para el efectivo proceso Tributario. Manifiesto mi pleno conocimiento que el Gobierno Municipal en ejercicio de sus atribuciones y funciones de fiscalizador facultado por el Código Municipal, puede proceder a sancionarme si constatase falsedad en lo declarado, por lo que asumo la responsabilidad correspondiente para afrontar las acciones que la Ley dispone. La información declarada en el formulario tiene carácter de declaración jurada, por lo que si los datos son falsos, la pena impuesta es de tres meses a dos años de prisión, según el artículo 311 del código penal y sus reformas. Al dejar de operar el negocio deberá presentar por escrito la RENUNCIA al Departamento de Patentes, debiendo estar al día con el impuesto de patentes. Caso contrario el dueño del inmueble cancelará el pendiente, artículo 70 del Código Municipal, Ley 7794 y por Principio de responsabilidad solidaria.		
Firma del solicitante de la licencia	Firma del dueño de la propiedad	Firma del cedente
Autoriza a: _____ para que presente y retire documentos con respecto a dicho trámite.		
Firma de la persona autorizada: _____		
USO EXCLUSIVO DE LA MUNICIPALIDAD		
DATOS PARA EL CALCULO DE LA PATENTE COMERCIAL		
Categoría del Local: A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> Puntaje Obtenido: _____		
Monto Anual: _____ Monto Trimestral: _____		
N° de empleados: _____		
Servicio de Recolección de Basura: _____		
Comercial/Industrial: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/>		
Rige a partir de: _____ Trimestre _____ Año _____		
ACTIVIDAD		
<input type="checkbox"/> Comercio: <input type="checkbox"/> Sofisticadas: 20 % <input type="checkbox"/> Diverso: 15 % <input type="checkbox"/> Apoyo: 10 % <input type="checkbox"/> Básico 1: 5% <input type="checkbox"/> Básico 2: 1%		
<input type="checkbox"/> Industria: <input type="checkbox"/> No beneficia 20 % <input type="checkbox"/> No beneficia ni Perjudica 15 % <input type="checkbox"/> Apoyo 10 % <input type="checkbox"/> Suplidoras 5 % <input type="checkbox"/> Artesanal 1 %		
<input type="checkbox"/> Servicios: <input type="checkbox"/> Sofisticados 20 % <input type="checkbox"/> Profesional 15 % <input type="checkbox"/> Apoyo 10 % <input type="checkbox"/> Educación 5 % <input type="checkbox"/> Técnico 1 %		
UBICACIÓN <input type="checkbox"/> Excelente 20 % <input type="checkbox"/> Buena 15 % <input type="checkbox"/> Mixta 10 % <input type="checkbox"/> Regular 5 % <input type="checkbox"/> Mala 1 %		
CONDICIÓN DEL LOCAL <input type="checkbox"/> Excelente 20 % <input type="checkbox"/> Buena 15 % <input type="checkbox"/> Mixta 10 % <input type="checkbox"/> Regular 5 % <input type="checkbox"/> Deficiente 1 %		
NIVEL DE INVENTARIO <input type="checkbox"/> Altos 10 % <input type="checkbox"/> Moderados 7.5 % <input type="checkbox"/> Medios 5 % <input type="checkbox"/> Bajo 2.5 % <input type="checkbox"/> Nulo 1 %		
NÚMERO DE EMPLEADOS <input type="checkbox"/> Excelente 30 % <input type="checkbox"/> Buena 7.5 % <input type="checkbox"/> Regulares 5 % <input type="checkbox"/> Familiares 2.5 % <input type="checkbox"/> Personales 1 %		
Revisado por: _____ Aprobado por: _____ Sello: _____		
NO LLENE ESTE ESPACIO, ES PARA USO DE LA MUNICIPALIDAD		
Verificación de Morosidad: El responsable de la verificación Interna hace constar que el solicitante se encuentran al día (_____), no se encuentran al día (_____) con todas las obligaciones tributarias municipales para el presente trámite, al día _____ / mes _____ / año _____.		
Verificación de Permisos Básicos Permiso de Salud _____, al día _____ / mes _____ / año _____. Póliza (INS) _____, Otros _____ Uso de suelo: Conforme (_____) Inconforme (_____) Observaciones: _____		
Formulario recibido por: _____, el día _____ / _____ / _____, a las _____ horas.		

Requisitos Generales *
1 — Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante o del representante legal y del dueño del inmueble. En caso de Persona Jurídica presentar Certificación de Personería; si es extranjero presentar fotocopia de la Cédula de Residencia. (Vigentes)
2 — _____ Formulario de Solicitud de Uso de suelo
3 — _____ Plano catastrado
4 — _____ Formulario de Solicitud de Patente Comercial debidamente lleno
5 — _____ Certificado de Uso de Suelo
6 — Estar al día con el pago de todas las obligaciones Tributarias Municipales: dicha verificación se realiza de manera interna por el Encargado de Ventanilla única de patentes.
7 — Fotocopia de la Póliza de Riesgos de Trabajo del INS o exoneración según: la Ley N° 6727. Si no aplica este requisito se debe presentar la boleta de exoneración del I.N.S. y C.C.S.S. Certificación Inscripción
8 — Fotocopia del Permiso de Funcionamiento de Salud: extendido por el Ministerio de Salud, a todas aquellas actividades que lo requieran, según se decreta en el Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento N° 30465-S.
9 — _____ Timbre Fiscales y Pro parques (2% del monto tasado)

Anexo 6 Solicitud de Uso de Suelo

REQUISITOS A PRESENTAR

PARA RESOLUCION UBICACION MUNICIPAL

- Informe Registral de la propiedad
- Copia del Plano Catastrado, sin cortes ni tachaduras
- En caso de que la propiedad no se encuentre inscrita en el Registro Nacional, deberá presentar copia del plano catastrado con el respectivo visado municipal.
- Si la construcción es existente presentar croquis de la propiedad donde:
 - Se especifique ubicación exacta de la actividad
 - Usos de colindancias (residencial, comercial, lote baldío, etc.)
 - Distancias a colindantes.

PARA USOS DE SUELO Y ALINEAMIENTO

- Certificación Literal de la propiedad
- Copia del Plano Catastrado, sin cortes ni tachaduras
- En caso de que la propiedad no se encuentre inscrita en el Registro Nacional, deberá presentar copia del plano catastrado con el respectivo visado municipal.

Para poder presentar estas solicitudes deberá estar al día con los Impuestos Municipales y declaraciones de Bienes Inmuebles.



NOTAS Y DEFINICIONES IMPORTANTES

- **Resolución Municipal de Ubicación:** resolución administrativa emitida por el gobierno local previo al funcionamiento de cualquiera de las actividades reguladas en el presente decreto, en la que certifique la condición en que se encuentra el sitio elegido para el establecimiento de la actividad solicitada, en cuanto a la zonificación, ubicación, retiros y si existen zonas especiales, las que soporten alguna reserva en cuanto a su uso y desarrollo, como el caso de los aeropuertos, los sitios con importancia histórica o los recursos naturales conservables y las áreas demarcadas como inundaciones y peligrosas.
- **Uso de la tierra:** es la modificación antrópica del ambiente natural o naturaleza en ambiente construido como campos de cultivo, pasturas, asentamientos urbanos.
- **Uso de Suelo:** entendido como cualquier tipo de utilización humana de un terreno, incluido el subsuelo y el vuelo que le correspondan, y en particular su urbanización y edificación.
- **Uso Conforme:** uso de suelo copantible según las características permitidas en una determinada zona, según la legislación vigente.
- **Uso No Conforme:** uso de suelo no compatible con las características permitidas para una determinada zona, según la legislación vigente.
- **Uso Existente No Conforme:** uso de suelo otorgado anterior a las normas actuales que regulan el uso de suelo, que no cumple con los requisitos de la zonificación actuales para ser declarados conformes.
- **Uso Condicionado:** uso que por sus características pueden causar molestias a terceros, pero que con ciertos requerimientos pueden garantizar que las posibles molestias se confinen dentro de la propiedad y se puedan disminuir las molestias al entorno por medio de medidas.

La aprobación de la Resolución Municipal de ubicación no implica la obtención del permiso de funcionamiento por parte del Ministerio de Salud, ya que esta entidad debe verificar si el establecimiento cumple para realizar una determinada actividad.

La aprobación del Uso del Suelo y Visto Bueno de Ubicación, no implica la aprobación de la Licencia de Construcción.

Anexo 8 Proforma de Herramientas

CEDULA:	COTIZACION No 0278185 EMISION 16/04/2017	Pag.. 0001 Fecha 16/04/2017 Ped VxV: 000000									
											
Señor(es): 0401880020 DAVID RAMIREZ											
Tienda: Diagonal al Mall Real Cariari, Costado Norte del puente Francisco Orlich, La Asunc											
Codigo	Descripcion	U/V	Cantidad	PVP+Impuesto	Total Articulo						
1266101	MULTIMETRO DIGITAL 500 V	PZA	2,00	38.950,00	77.900,00						
1224054	JUEGO CUBOS 3/8", 35 PIEZAS, S	PZA	2,00	30.950,00	61.900,00						
OBSERVACIONES: Cotización valida solo en la Ciudad donde se emitió. Elaborar el cheque a nombre de FERRETERIA EPA, S.A. Presupuesto válido por 1 día "VV" Precio de Venta por Volumen " M" Precio de Venta x Empaque					<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right;">Sub-Total</td> <td style="text-align: right;">123.716,82</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Imp. Venta</td> <td style="text-align: right;">16.083,19</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">TOTAL</td> <td style="text-align: right;">139.800,01</td> </tr> </table>	Sub-Total	123.716,82	Imp. Venta	16.083,19	TOTAL	139.800,01
Sub-Total	123.716,82										
Imp. Venta	16.083,19										
TOTAL	139.800,01										
 Elaborado por JOSUE											

Anexo 9 Proforma de Bocadillos



19 de abril de 2017

SERVICIOS DE PASTERIA S.A
Ced. Jur.3-101-038818-25
Tel 2443-31-00

Atención:
Sr:

David Ramirez

Tel: 22399801

Cantidad	Producto	Precio	Total
1	empanadas tres quesos	€632.75	€632.75
1	Arrollado de Jamon	€632.75	€632.75
1	Empanadas de pollo pequeña	€632.75	€632.75
1	Triangulos de Palmito	€632.75	€632.75
1	Pañuelo de Ricotta	€632.75	€632.75
			€0.00
			€0.00
			€0.00
			€0.00
			€0.00
		inv	€412.00
		€0.00	€0.00
		Total	€3,575.75

Tenga la siguiente cotizacion a su estimable consideracion

Marianela Rojas
Gerente de Restaurante
karen castro
Asistente de Restaurante



Anexo 10 Guía de trámites para apertura de negocio

La información declarada por el patentado en el Trámite tiene el carácter de declaración jurada, según el artículo 311 del Código Penal y sus reformas.

Asegúrese que la información que conste en los requisitos guarde igualdad en los datos.

El solicitante debe encontrarse inscrito ante Tributación Directa y en caso de ser patrono, debe estar al día con las obligaciones patronales ante la Caja Costarricense del Seguro Social.

En caso de suspender su actividad comercial, debe proceder a presentar el Formulario de Retiro de la Patente Comercial; en caso contrario esta seguirá activa con sus respectivas consecuencias Fiscales y Legales.

Debe indicar lugar o medio para recibir notificaciones dentro de la jurisdicción de la Municipalidad, conforme a los mecanismos de la Ley 4755 Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

Recuerde que cada año, después de tramitada su patente comercial debe presentar en el Departamento de facturación su Declaración Jurada junto con una copia de la Declaración de la Renta presentada a la Dirección General de Tributación Directa.

Recuerde que dependiendo de las circunstancias y de las condiciones en que se quiera la actividad para la cual se solicita licencia municipal, el solicitante además deberá aportar requisitos especiales, según lo establezca la normativa vigente.

SIMPLIFICACIÓN Y AGILIZACIÓN

A partir de ahora la Municipalidad de San Rafael pone a su disposición un procedimiento renovado para el registro e inscripción del funcionamiento de su negocio.

La **VENTANILLA ÚNICA DE PATENTES** que lo beneficia con:

- Menos requisitos
- Menos tiempo de tramitación
- Sistema computarizado
- Formularios

Recuerde todos nuestros trámites y Servicios son **TOTALMENTE GRATUITOS**
Ventanilla de Atención Especializada



MUNICIPALIDAD DE SAN RAFAEL DE HEREDIA
Teléfono: 2237-0789 Ext. 14
DEPARTAMENTO DE PATENTES

Guía del Usuario



**Obtener su patente es fácil
rápido y sin costo**

Anexo 11 Guía de trámites para apertura de negocio

¿Qué debe hacer para obtener una Licencia de Funcionamiento o Patente Municipal?

- Debe apersonarse en la Ventanilla Única de servicios de la Municipalidad de San Rafael y recabar información para inscribir su negocio.
- Retire el formulario, el listado de requisitos, aclare sus dudas y reúna los documentos correspondientes al trámite que desea gestionar.

Una vez que cuente con esos documentos preséntelos en la ventanilla incluyendo:

- ✓ Formulario de solicitud del trámite debidamente completo.
- ✓ Fotocopia de la Cédula de Identidad del solicitante o del representante legal y Certificación de Personería o Cédula de Residencia en caso de ser extranjero.
- ✓ Timbres fiscales por 100 colones y Timbres Pro Parques Nacionales por el 2% del monto tasado.
- ✓ Permiso de Uso del Suelo
- ✓ Copia de la Póliza de Riesgos del Trabajo del INS o exoneración.
- ✓ Permiso de Funcionamiento de Salud.

¡Y recuerde que debe estar al día con el pago de los Impuestos Municipales!

Solicitud de nueva patente comercial

- 1 Fotocopia de la cédula de Identidad del solicitante o del representante legal y del dueño del inmueble. En caso de Persona Jurídica presentar Certificación de Personería; si es extranjero presentar fotocopia de la Cédula de Residencia (vigentes).
- 2 Formulario de Solicitud de Uso de suelo (Vo.Bo. Ubicaciones).
- 3 Plano Catastrado.

⑤ 4 Formulario de Solicitud de Patente Comercial debidamente lleno.

① 5 Certificado de Uso de suelo (Vo.Bo. Ubicaciones).

② 6 Estar al día con el pago de todas las obligaciones Tributarias Municipales y con la C.C.S.S. Ley 7362.

④ 7 Fotocopia de la Póliza de Riesgos de Trabajo del INS o exoneración según la Ley No. 6727. Si no aplica este requisito se debe presentar la boleta de exoneración del INS.

⑧ 8 Fotocopia del Permiso de Funcionamiento de Salud extendido por el Ministerio de Salud, a todas aquellas actividades que lo requieran, según se decreta en el Reglamento general para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento No. 30465-S.

9 Timbres Fiscales y Pro parques (2% del monto tasado).

Traslado de patente comercial

- 1 Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante o del representante legal y del dueño del inmueble. En caso de Persona Jurídica presentar Certificación de Personería; si es extranjero presentar fotocopia de la Cédula de Residencia (vigentes).
- 2 Formulario de Solicitud de Uso de suelo.
- 3 Plano Catastrado.
- 4 Formulario de Solicitud de Patente Comercial debidamente lleno.
- 5 Certificado de Uso de suelo.
- 6 Estar al día con el pago de todas las obligaciones Tributarias Municipales.

7 Fotocopia del Permiso de Funcionamiento de Salud extendido por el Ministerio de Salud, a todas aquellas actividades que lo requieran, según se decreta en el Reglamento general para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento No. 30465-S.

Trasposos de patente comercial

- 1 Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante o del representante legal y del dueño del inmueble. En caso de Persona Jurídica presentar Certificación de Personería; si es extranjero presentar fotocopia de la Cédula de Residencia (vigentes)
- 2 Formulario de Solicitud de Patente Comercial debidamente lleno y Permiso Sanitario de Funcionamiento.
- 3 Estar al día con el pago de todas las obligaciones Tributarias Municipales y Declaración Bienes Inmuebles.

Renuncias de patente comercial

- 1 Fotocopia de la cédula de Identidad del solicitante o del representante legal y del dueño del inmueble. En caso de Persona Jurídica presentar Certificación de Personería; si es extranjero presentar fotocopia de la Cédula de Residencia (vigentes).
- 2 Formulario de Solicitud de Patente Comercial debidamente lleno.
- 3 Estar al día con el pago de todas las obligaciones Tributarias Municipales.

MUCHAS GRACIAS, CON SU AYUDA HAREMOS CRECER NUESTRO HERMOSO CANTÓN

Apéndice

Heredia, 24 de Abril de 2017

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 pre-factibilidad para la creación de una empresa de cambio de lubricantes para vehículo, elaborado por el estudiante: David Alejandro Ramírez Ruiz, cédula: 4-0188-0020, como requisito para que el citado estudiante puedan 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alvaro D. Carballo Ruiz', written over a horizontal line.

Msc. Alvaro D. Carballo Ruiz, Lic.
Cédula: 7-0170-0934
Tutor

Heredia, 24 de Abril de 2017

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 pre-factibilidad para la creación de una empresa de cambio de lubricantes para vehículo, elaborado por el estudiante: David Alejandro Ramírez Ruiz, cédula: 4-0188-0020, como requisito para que el citado estudiante puedan 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,



Master, Lic. Rodrigo Sánchez Chaverri
Cédula: 1-0796-0010
Lector

Heredia, 27 de abril del 2017

Señores
Miembros del Comité de Trabajos Finales
de Graduación
Centro Interamericano de Posgrados
Universidad Latina de Costa Rica

Estimados señores:

He leído y corregido el Trabajo Final de Graduación denominado: "Estudio de prefactibilidad para la creación de una empresa de cambio de lubricantes para vehículo", elaborado por el estudiante David Alejandro Ramírez Ruiz, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Finanzas.

Corregí en el trabajo aspectos como estructura de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan al 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.

Atentamente,



Licda. Luisa Hernández Hernández
Céd. N° 7-0038-0373
Carné Colypro N° 6027
Filóloga



“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 " ; " "

David Alejandro Ramírez Ruiz

De la Carrera / Programa: Administración de Negocios con Énfasis en Finanzas

autor (es) del (de la) (Indique tipo de trabajo): Trabajo Final de Graduación Modalidad Proyecto titulado:

Estudio de pre-factibilidad para la creación de una empresa de cambio de lubricantes para vehículo.

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) 19 del mes mayo del año 2017 a las 5:00 pm. 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: