



San Marcos

UNIVERSIDAD SAN MARCOS

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PLAN PARA EL ESTABLECIMIENTO Y LA FORMALIZACIÓN DEL
EMPREDIMIENTO HELADÍN DELIS-DELIS EN PUERTO VIEJO
DE SARAPIQUÍ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2024

ESTUDIANTES

ALEXANDER ALONSO RIVERA RIVERA

PAULA YESENIA ZELEDÓN FONSECA

YERLING CRISTINA GUILLÉN SÁNCHEZ

SAN JOSÉ, COSTA RICA

MAYO, 2024



#1 EN EDUCACIÓN
VIRTUAL



APRENDIZAJE
AUMENTADO

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a Dios, por darnos la sabiduría, el entendimiento y la capacidad de lograr alcanzar una meta más, sin su ayuda esto no hubiera sido posible, su mano nos sostuvo hasta el final.

Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a mis compañeros de investigación por su invaluable apoyo y colaboración a lo largo de la Licenciatura. Trabajar codo a codo con ustedes ha sido no solo una experiencia de aprendizaje enriquecedora, sino también una fuente de inspiración constante.

A nuestro tutor, el Lic. Carlos Bejarano Chacón extendemos nuestro agradecimiento por su orientación y apoyo mientras fue nuestro tutor de proyecto de graduación. Sus comentarios y su búsqueda de la excelencia han sido un faro de luz en el proceso de investigación. Ha sido un gusto aprender bajo su tutela.

Estamos inmensamente agradecidos con doña Mayela Sánchez, dueña del emprendimiento Heladín Delis-Delis y su familia, por permitirnos realizar nuestro proyecto de graduación en su negocio, aportando un granito de arena, mediante las bases y guías que se logró obtener con la investigación, para establecer y formalizar su negocio en el Sector de puerto Viejo de Sarapiquí.

Dedicatoria

Este espacio sin duda se lo dedico en primer lugar Dios quien me dio la salud, las fuerzas como también la sabiduría y entendimiento para encontrar dentro de mí mismo ese empuje para retomar nuevamente mis estudios. Deseo agradecerle a mi esposa Miriam Liu Zhou su apoyo incondicional ante las adversidades no solo de tiempo, sino económicas que tuvimos que afrontar como familia para alcanzar esta meta, y al profesor del INA Lic. Greivin Sibaja Mora por ser una voz de aliento y de motivación personal e inspiración, quien sembró en mi persona una semilla de esperanza.

Aunque somos dueños de nuestro presente y futuro, siempre habrá personas que nos motiven a seguir los mejores caminos, y que nos aconsejan a tomar las mejores decisiones.

Alexander Alonso Rivera Rivera

Se la dedico a mi Dios quién supo guiarme, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin nunca desfallecer en el intento.

Paula Zeledón Fonseca

Esta dedicatoria, va especialmente para Dios, ya que, el fue quien me dio las fuerzas para culminar con este proceso. Sin dejar de lado a mi familia que durante todo este tiempo fueron un pilar muy importante obtener la licenciatura.

Yerling Cristina Guillén Sánchez

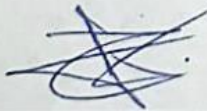
Declaraciones Juradas

DECLARACIÓN JURADA

Yo Alexander Alonso Rivera Rivera, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de empresas, portador de la cédula de identidad número 1 1289 0466, en este acto debidamente percibido y entendido de las penas y consecuencias con que se castiga en el Código Penal de nuestro país el delito de perjurio ante quienes constituyen el Comité Examinador de mi Trabajo Final de Graduación, juro solemnemente que esta investigación es una obra original y que he respetado todo lo establecido por las leyes penales, así como los derechos de autor.

No omito en señalar que quedo advertido que la Universidad San Marcos se reserva el derecho de protocolizar este documento ante un notario público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 10 días del mes de mayo de 2024.



Alexander Alonso Rivera Rivera

Cédula: 1 1289 0466

DECLARACIÓN JURADA

Yo Paula Zeledón Fonseca estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de empresas, portadora de la cédula de identidad número 1-0976-0449, en este acto debidamente percibida(o) y entendida(o) de las penas y consecuencias con que se castiga en el Código Penal de nuestro país el delito de perjurio ante quienes constituyen el Comité Examinador de mi Trabajo Final de Graduación, juro solemnemente que esta investigación es una obra original y que he respetado todo lo establecido por las leyes penales, así como los derechos de autor.

No omito en señalar que quedo advertida(o) que la Universidad San Marcos se reserva el derecho de protocolizar este documento ante un notario público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 10 días del mes de mayo de 2024.

Paula Zeledón F.

Paula Zeledón Fonseca.

Número de cédula: 1-0976-0449

DECLARACIÓN JURADA

Yo Yerling Cristina Guillén Sánchez, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de empresas, portadora de la cédula de identidad número 7 0249 0982, en este acto debidamente percibido y entendida de las penas y consecuencias con que se castiga en el Código Penal de nuestro país el delito de perjurio ante quienes constituyen el Comité Examinador de mi Trabajo Final de Graduación, juro solemnemente que esta investigación es una obra original y que he respetado todo lo establecido por las leyes penales, así como los derechos de autor.

No omito en señalar que quedo advertida que la Universidad San Marcos se reserva el derecho de protocolizar este documento ante un notario público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 10 días del mes de mayo de 2024.

Yerling Guillén S

Yerling Cristina Guillén Sánchez

Cédula: 7 0249 0982

Índice de contenidos

Agradecimiento	II
Dedicatoria.....	III
Declaraciones Juradas.....	IV
Índice de contenidos	VII
Índice de gráficos.....	XII
Índice de imágenes	XIV
Índice de tablas	XVI
Resumen Ejecutivo.....	XVII
Abstract.....	XIX
Palabras claves.....	XXI
Introducción.....	XXII
Capítulo I: Problema y propósito.....	24
1. Estado actual de la investigación.....	25
1.1. Antecedentes	25
1.2. Síntesis de antecedentes	26
1.2.1. Referentes nacionales	26
1.2.2. Referentes internacionales	28
1.3. Formulación del problema de investigación y su sistematización	30

1.3.1.	Formulación del problema de investigación	30
1.3.2.	Sistematización del problema	30
1.4.	Justificación del estudio de investigación	31
1.4.1.	Justificación teórica	32
1.4.2.	Justificación metodológica	33
1.4.3.	Justificación práctica.....	33
1.5.	Objetivos del estudio.....	34
1.5.1.	Objetivo general.....	34
1.5.2.	Objetivos específicos	34
1.6.	Delimitaciones, limitaciones y alcances de la investigación.....	35
1.6.1.	Delimitaciones	35
1.6.2.	Limitaciones.....	36
1.6.3.	Alcances.....	36
Capítulo II: Marco Teórico.....		37
2.	Marco situacional	38
2.1.	Antecedentes de la empresa	39
2.1.1.	Reseña histórica	39
2.1.2.	Misión, visión, valores.....	40
2.1.3.	Organigrama	41
2.2.	Análisis del entorno.....	41

2.2.1.	Análisis DAFO	43
2.2.2.	Fuerzas competitivas.....	44
2.2.3.	Ventaja competitiva	46
2.3.	Marco teórico	46
2.3.1.	Antecedentes de la investigación.....	46
2.3.2.	Bases teóricas.....	48
2.3.3.	Bases legales	68
2.3.4.	Sistema de variables.....	74
2.3.5.	Definición de términos básicos.....	79
Capítulo III: Marco Metodológico		87
3.	Definición del enfoque metodológico y método de investigación	88
3.1.	Metodología de la investigación	89
3.2.	Enfoque metodológico	89
3.3.	Tipo de investigación	90
3.4.	Método de investigación	90
3.5.	Diseño de la investigación.....	91
3.6.	Sujetos de información.....	92
3.6.1.	Sujetos, muestra o conjunto investigado.....	92
3.6.2.	Fuentes de información.....	93
3.7.	Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de los datos	95

3.7.1. Instrumentos.....	95
3.7.2. Técnicas	96
3.7.3. Confiabilidad	97
3.7.4. Validez.....	97
Capítulo IV: Análisis de datos.....	98
4. Análisis de resultados	99
4.1. Instrumento 1.....	99
4.1.1. Encuesta.....	99
4.2. Instrumento 2	118
4.3. Instrumento 3	119
4.4. Instrumento 4.....	125
4.5. Análisis integral de los datos y resultados obtenidos.....	128
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	130
5. Conclusiones y recomendaciones generales de la investigación.....	131
5.1. Conclusiones	131
5.2. Recomendaciones.....	133
Capítulo VI: Propuesta	135
6. Introducción.....	136
6.1. Objetivos	136
6.2. Estrategia.....	137

6.2.1. Táctica (acciones)	137
6.2.2. Técnicas	138
6.2.3. Indicadores.....	138
6.2.4. Controles.....	139
6.2.5. Cronograma (tácticas y técnicas).....	140
6.2.6. Presupuesto	141
6.3. Consideraciones generales de la propuesta	142
6.3.1. Informe para formalización	142
Referencias	145
Anexos	159

Índice de gráficos

Gráfico 1: Organigrama de Heladín Delis-Delis. Elaboración propia.....	41
Gráfico 2: Proceso administrativo de Henry Fayol. Elaboración propia con datos de (Pérez Herrera, 2020)	50
Gráfico 3: Las 7 Ps. Elaboración propia con datos de (Makosiewicz, 2022)	62
Gráfico 4:Gráfico 1 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí).	100
Gráfico 5: Gráfico 2 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí).	103
Gráfico 6: Gráfico 3 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí).	104
Gráfico 7: Gráfico 4 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí)	105
Gráfico 8: Gráfico 5 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí)	106
Gráfico 9: Gráfico 6 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí)	108
Gráfico 10: Gráfico 7 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí)	109
Gráfico 11: Gráfico 8 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí)	110
Gráfico 12: Gráfico 9 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí)	111

Gráfico 15: Gráfico 10 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí)	114
--	-----

Índice de imágenes

Imagen 1: Helados Heladín Delis-Delis. Imagen de elaboración propia.....	39
Imagen 2: Mapa de Puerto viejo de Sarapiquí. Obtenido de Google Maps (Google Maps, 2024)	42
Imagen 3: Mapa de distribución del Helado Heladín Delis-Delis. Obtenido de Google Maps (Google Maps, 2024)	42
Imagen 4: Esquema de plan de negocios. Obtenido de (Weinberger, 2009).....	49
Imagen 5: Pirámide de Maslow. Obtenida de (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)	51
Imagen 6: Ruta para la formalización de una empresa. Imagen tomada de (MEIC, 2019).....	54
Imagen 7: Análisis de DAFO y CAME. Obtenido de (Fernández, 2022)	55
Imagen 8: Las 5 fuerzas competitivas. Obtenido de (The Power MBA, 2022).....	56
Imagen 9: Entorno de la empresa. Obtenido de (ARDISENY, 2017)	57
Imagen 10: Matriz Ansoff. Obtenido de (Santos, 2024).....	59
Imagen 11: Modelo Canvas. Obtenido de (Molina, 2022)	65
Imagen 12: Beneficios de ser PYME. Obtenido de (MEIC, 2019).	66
Imagen 13: Cartera del Sistema de Banca para el Desarrollo. Obtenido de (Banca para el desarrollo, 2021)	70
Imagen 14: Diseño de investigación. Tomado de: (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).....	88
Imagen 15: Tipos de riesgos. Tomado de Ministerio de Salud. (Ministerio de Salud, 2022).....	120

Imagen 16: Personalización de helados para una fiesta temática. Elaboración propia	127
Imagen 17: Formulario de Licencia de actividad lucrativa para obtener la patente municipal en Sarapiquí. Obtenido de (Municipalidad de Sarapiquí , 2012)	159
Imagen 18: Formulario de Licencia de actividad lucrativa para obtener la patente municipal en Sarapiquí. Obtenido de (Municipalidad de Sarapiquí , 2012)	160
Imagen 19: Número de cuenta para pagar el tipo de riesgo de la empresa. Requisito para permiso de funcionamiento. Obtenido de (Ministerio de Salud , 2024).....	160
Imagen 20: Formulario para el permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud. Obtenido de (Ministerio de Salud)	161
Imagen 21: Formulario para el permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud. Obtenido de (Ministerio de Salud)	162

Índice de tablas

Tabla 1 Análisis DAFO Heladín Delis-Delis. Elaboración propia.	43
Tabla 2: Cuadro de variables. Elaboración propia.....	78
Tabla 3: Lugares del sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí).	101
Tabla 4: Profesiones de los encuestados del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí).	102
Tabla 5: Puntos de ventas del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí).....	107
Tabla 6: Innovación del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí.....	112
Tabla 7: Análisis DAFO y CAME. Elaboración propia	117
Tabla 8: Tabla del cronograma para la formalización del emprendimiento Heladín Delis-Delis. Elaboración propia.	140

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación analizó los requisitos y pasos necesarios para la formalización del emprendimiento Heladín Delis-Delis en Puerto Viejo de Sarapiquí, Costa Rica durante el primer semestre de 2024.

El emprendimiento atraviesa distintos desafíos para su formalización como también de mejoras para su crecimiento competitivo, como lo arroja la investigación las oportunidades de presencia de productos sustitutos y diversificación del mismo, a pesar de estos nuevos desafíos, el emprendimiento cuenta con ventajas como son, contar con proveedores que le suministran materias primas frescas y de primera calidad para la elaboración de los helados artesanales.

Para la formalización del emprendimiento, la investigación indicó que se deben cumplir con una serie de requerimientos legales, como también de permisos, entre los cuales el permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud, el Carné de manipulación de alimentos, como trámites de inscripción en el Ministerio de Hacienda bajo el Régimen de Tributación.

Gracias al estudio de campo y la recopilación de documentos realizada, permitieron identificar los pasos a seguir, como el tiempo y costos asociados a cada uno de los trámites de formalización. Esto aporta al emprendimiento la información necesaria para planificar adecuada y correctamente la ruta al proceso de formalización del establecimiento.

Se concluye que la formalización del emprendimiento Heladín Delis-Delis es viable y que permite mejorar su posicionamiento en el mercado, cumplir además con los requisitos

legales y aprovechar al máximo los beneficios del Régimen de Tributación, para acceder a una cartera de crédito sea en entidades públicas o privadas, como también diversificar sus proveedores para mitigar riesgos, mejorar costos y adquirir nuevos productos para diversificar los sabores, es así que el plan de establecimiento y formalización servirá como ruta de guía para lograr los objetivos en el primer semestre del 2024.

Abstract

This research work analyzes the requirements and steps necessary for the formalization of the Heladín Delis-Delis venture in Puerto Viejo de Sarapiquí, Costa Rica during the first half of 2024.

Entrepreneurship goes through different challenges for its formalization as well as improvements for its competitive growth, as research shows, the opportunities for the presence of substitute products and its diversification. Despite these new challenges, entrepreneurship has advantages such as having suppliers that supply fresh, top-quality raw materials for the production of artisanal ice cream.

To formalize the venture, the investigation indicates that a series of legal requirements must be met, as well as permissions, among which the operating permission from Ministerio de Salud, the food handling card, and registration procedures at Ministerio de Hacienda under the Tax Regime.

Thanks to the field study and the collection of documents that were carried out, they made it possible to identify the steps to follow, such as: the time and costs associated with each formalization procedure. This provides the enterprise with necessary information to adequately and correctly plan the route to the formalization process of the establishment.

It is concluded that the formalization of the Heladín Delis-Delis venture is viable and it allows to improve its positioning in the market, also comply with the legal requirements and take full advantage of the benefits of the Tax Regime, to access a credit portfolio either in public or private entities, as well as diversify their suppliers to mitigate

risks, improve costs and acquire new products to diversify flavors, thus the establishment and formalization plan will serve as a guiding route to achieve the objectives in the first half of 2024.

Palabras claves

Artesanal

Emprendedor

Emprendimiento

Empresa

Formalización

Helado

Negocio

PYME

Introducción

Los emprendimientos han existido por décadas, siendo hoy en día de gran importancia debido a las necesidades de muchas personas en obtener su independencia y solidez económica, esto a causa del desempleo y el trabajo mal remunerado, lo cual han inducido a las personas a generar sus propias oportunidades para producir sus recursos y comenzar sus propias empresas, con el fin de pasar de ser empleados a empleadores y ser sus propios jefes.

Los emprendimientos son una meta constante en las sociedades, desempeñando un papel importante en los desarrollos económicos y sociales, ya que, son micro y pequeñas empresas siendo motores generadores de empleo, innovación y crecimiento de nuevas fuentes de empleo. Lo cual contribuyen a la economía de los países, induciendo al desarrollo económico y productivo.

La presente investigación muestra a los emprendedores los desafíos que enfrentan al encontrarse en la informalidad, esto por las barreras regulatorias y burocráticas que tienen las instituciones gubernamentales, ya que, , dificultan el progreso de los negocios y el acceso a financiamiento y muchos de los emprendedores por la falta de información y desconocimiento muchos prefieren mantenerse en ese estado, cuando en realidad la formalización les permitirá crecer los negocios, optar por créditos, capacitaciones, etc.

Por otra parte, se proporcionará la información pertinente de todos los requerimientos y costos que requiere el emprendimiento Heladín Delis-Delis y demás emprendimientos que se encuentren en la informalidad. Se hará un desglose de las

instituciones gubernamentales que se encuentran involucradas para este trámite, permitiéndole fortalecer su negocio ante el cumplimiento de las leyes costarricenses.

La mayoría empiezan los negocios con recursos propios, dejando en evidencia la necesidad de políticas que faciliten el acceso al crédito y promuevan la formalización. Por lo cual es conveniente simplificar trámites administrativos, promover programas de apoyo gubernamental, fortalecer el acceso al crédito, lo cual estimularían el crecimiento empresarial en Costa Rica, creando así un entorno adecuado para el desarrollo económico.

Capítulo I: Problema y propósito

1. Estado actual de la investigación

1.1. Antecedentes

Desde antaño han existido los emprendimientos así como los emprendedores, sin embargo, el término de emprendedores es relativamente nuevo. Un claro ejemplo es Hellmann's esta empresa creada desde 1913 indicó (Hellmann's) “En una pequeña tienda en Nueva York, Richard Hellmann desarrolló una receta para una mayonesa irresistible. Desde entonces, Hellmann’s ha mantenido su irresistible sabor con un portafolio lleno de sabor”. Aquí se puede evidenciar donde no se catalogó a Richard como un emprendedor sino que únicamente desarrolló un producto que ahora es conocido mundialmente.

Los emprendimientos nacieron para satisfacer una necesidad, mencionando solo algunas se encuentran con la escasez de trabajo, o bien trabajo mal remunerado, falta de experiencia o de habilidades duras, ya sea solo uno de las mencionadas o varias, han orillado a la población a emprender y buscar nuevos horizontes para una mejor estabilidad económica y emocional. Muchos de los emprendedores inician en la informalidad esto por la falta de experiencia en un nuevo mundo de los negocios, también por la falta de información o desinformación que brindan las entidades públicas.

Los emprendimientos, que están en la informalidad, tendrán una serie de beneficios si formalizan, ya que, con esto estarían al margen de lo que la ley establece, permitiéndole la distribución de sus producto, aumentar en las ventas, participar de ferias para emprendedores, donde se daría a conocer, así mismo optar por ayudas económicas de instituciones que le facilitan la construcción y compras de materiales, entre otras.

1.2.Síntesis de antecedentes

Se puede señalar a lo largo de la historia que los emprendimientos han estado presente en la vida de los ciudadanos, aunque, está la posibilidad que la palabra emprendimiento no se escuchaba, esto debido a lo joven que es este término, lo que busca los emprendimientos es formar nuevas fuentes de empleo y autoempleo, ya que, la situación económica en los últimos años ha estado algo complicada a nivel mundial y ha orillado a los pobladores a buscar alternativas de negocios rentables para abastecer las necesidades básicas del ser humano.

1.2.1. Referentes nacionales

Los pobladores costarricenses han creado emprendimientos, mismos que han nacido en sus hogares y que por lo consiguiente no están formalizados respectivamente.

Como resultado de lo mencionado, el Instituto Nacional de Encuestas de Costa Rica INEC hace hincapié en sus Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares, en donde los emprendedores no tienen formación básica contable y comparten sus gastos personales con el emprendimiento, esto se debe a que no se establece un salario, y que como consecuencia de su informalidad no acceden a una fuente financiera para impulsar sus emprendimientos. (Instituto Nacional de Encuestas de Costa Rica)

El autor Danilo Ramírez en tesis, indicó que una de las limitantes a la formalidad por parte de los emprendedores es que “hay quienes veían a las instituciones como una traba y quienes ven rentabilidad en la informalidad.”. (Ramírez Chavez, 2021). Sin duda alguna, en ocasiones resulta irreal que un emprendimiento sea rentable o bien viable para

establecerse como una empresa consolidada, pero estar en la informalidad no es sinónimo de que no sea viable, tal y como comenta el autor es una realidad que viven muchas de los emprendimientos ubicados en Costa Rica. Desde luego los emprendimientos estancados en la informalidad ven una mayor ventaja, ya que, no pagan impuestos ni garantías sociales que por ley toda empresa en la formalidad lo tiene que hacer, sin embargo, esta idea es errada, ya que, la formalización sí exige el pago de impuestos, pero con ello una serie de beneficios, entre ellos están, optar por ayudas para obtener préstamos para mejoras del emprendimiento o bien capacitaciones.

No todos los emprendedores están en la informalidad, sino que hay quienes sí buscan establecer el emprendimiento en la formalidad de las leyes costarricenses. Tal es el caso de “Pamperito Artesanal”, esta empresa actualmente está certificada ante el MEIC con sello Pyme. Actualmente el emprendimiento se dedica a la elaboración de queso, yogurt y helados (Sanabria Soto, 2022). Este emprendimiento nació en el año 2018, justamente un año después se estableció con el sello Pyme. Lo anterior es un indicador de la necesidad que tuvo la propietaria de formalizar su emprendimiento, por otra parte, hay entidades financieras que brindan aparte de financiamiento, herramientas para que el emprendimiento tenga un buen funcionamiento. Como la ley N.º 8634 (Sistema costarricense de información jurídica.)

Artículo 2- Integración. El Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) estará constituido por todos los intermediarios financieros públicos, el Instituto de Fomento Cooperativo (Infocoop), el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y las demás instituciones públicas prestadoras de servicios no financieros y de desarrollo empresarial, y las instituciones u organizaciones estatales y no estatales que

canalicen recursos públicos para el financiamiento y la promoción de proyectos productivos, de acuerdo con lo establecido en esta ley. Queda excluido de esta disposición el Banco Hipotecario de la Vivienda (Banhvi).

1.2.2. Referentes internacionales

La Revista digital de ciencias, Tecnología e Innovación, explicó sobre los métodos aplicados a las investigaciones en América indicó que “las variables de políticas públicas, programas gubernamentales y reformas a las políticas son significativas para el modelo estudiado y mantienen valores altos que demuestran la existencia de una relación causa efecto entre dichas variables y el emprendimiento”. Lo anterior, hace referencia que los estados y sus políticas deben ser promotores hacia el emprendimiento y lograr mejores avances para las actividades empresariales en sus países, y que esto permitiría a esos países rezagados en economía poder mejorarla, con lo cual, disminuye sus tasas de desempleo y mejoramiento de la vida de sus habitantes, se mencionó que a pesar de los pocos avances en políticas en esta área, los países de América se apoyan en otras políticas ya existentes para mejorar, y que es evidente en los resultados de la investigación con respecto a los países Europeos donde es asfixiante sus políticas económicas, altas tasas de interés, las políticas rígidas laborales y la burocracia administrativa impiden aflorar el emprendimiento hacia el sector de la formalidad. (Cousin Camacho, Freire Garcés, & Morales Urrutia, 2020)

Cabe destacar que las Naciones Unidas mencionó a Costa Rica en un documento donde se establece que las Micro, pequeñas y medianas empresas MIPYME, representan el 90% de las empresas en el territorio nacional, aunado a esto, el 50% del Producto Interno Bruto PIB es producido por las MIPYME. Lo anterior deja un panorama claro de que el

emprendimiento es una de las formas más potenciales de darle a la economía no solo nacional sino internacional crecimiento, a pesar de la informalidad de muchos emprendimientos, sus aportes y son esenciales dentro de la cadena de consumo y suministros, este órgano internacional hace referencia en que estos emprendimientos aportan a la subsistencia de aquellos trabajadores más necesitados que son sin duda mujeres jefas de hogar, jóvenes y grupos vulnerables. (Naciones Unidas, 2023)

La autora, María Cecilia Acevedo indicó en su blog, la gran diferencia y retos que tienen los emprendimientos y las empresas. Refiere que para América Latina y el Caribe las pequeñas y medianas empresas que se encuentran formalizadas representan entre el 50% y 80% en algunos países de la región, pero que a pesar de su inmenso aporte a la economía, mantienen barreras para acceder a créditos, lo que impide que estas crezcan o puedan innovar, inclusive en ocasiones los emprendimientos son absorbidos por las grandes empresas ya que los ven una potencial amenaza. Se puede señalar que otro problema de los emprendimientos es la discriminación de género, ya que, muchas de los emprendimientos están en manos de mujeres. En Chile se realizó un estudio donde los agentes de financieras eran hombres y emprendedoras femeninas dueñas de sus emprendimientos, obtuvieron un 18% menos de aprobación de su créditos para lograr acceder a uno. Otra brecha que hay es el poco apoyo dependiendo de donde esté ubicado el emprendimiento. (Acevedo, 2023)

1.3. Formulación del problema de investigación y su sistematización

El problema de esta investigación se enfocó en la necesidad que tiene el emprendimiento Heladín Delis-Delis en formalizar, para poder así optar por múltiples beneficios, entre los que se encuentran aumentar su venta y con ello ser fuente de empleo en el sector de Puerto Viejo de Sarapiquí.

1.3.1. Formulación del problema de investigación

¿Qué se requiere para establecer y formalizar el emprendimiento Heladín Delis-Delis en Puerto Viejo de Sarapiquí para el primer semestre del 2024?

1.3.2. Sistematización del problema

El principal problema es la falta de formalización, ya que, existen varias limitaciones, mismas que se solucionan con la formalización. Entre ellas se tiene que se puede distribuir sin riesgo de que el Ministerio de Salud, ente regulador de sanidad en Costa Rica decomise el producto por falta de permiso correspondiente (Ministerio de Salud, 2024).

El estar debidamente formalizado permite aumentar las ventas, es claro que, esto es una reacción en cadena en donde no solo aumentan las ventas, sino que, también permite ser fuente de empleo en el sector y con ello disminuir el índice de desempleo informal en el país, permitiéndole así mismo desenvolverse más libremente en el mercado.

Contar con los permisos respectivos trae nuevas oportunidades de capacitación, esto porque hay entidades en donde uno de sus requisitos son los permisos como es el del

Ministerio de Salud, debido a que el emprendimiento se dedica al sector alimenticio. Así mismo darse a conocer por medio de participaciones en ferias y *stands*, esto abre la posibilidad de que el emprendimiento amplíe su horizonte de distribución.

Actualmente se tiene como limitante tener distintos proveedores que por falta de la inscripción ante el Ministerio de Hacienda y las políticas de las empresas que no permite venta a negocios sin formalización hace que los costos de producción no se puedan reducir y a futuro se lleguen a incrementar, esto a causa de no formalizar el negocio.

1.4. Justificación del estudio de investigación

El presente trabajo tratará sobre la necesidad de establecer y formalizar el emprendimiento Heladín Delis-Delis. Para ello, se trabajarán dos conceptos claves, siendo la formalización uno primordial para poder cumplir con lo establecido por el Gobierno costarricense y a su vez poder trabajar como una empresa ya consolidada, le abre las puertas a múltiples beneficios.

Por otro lado, la investigación al necesitar de un trabajo de campo, se incluirá dentro de su metodología un apartado práctico en el cual se visitará al establecimiento para recolectar la información necesaria para cumplir a cabalidad con los objetivos de estudio. Por último, se espera como objetivo final que este emprendimiento pueda tener todo lo necesario para establecerse como empresa al margen de la ley gracias al desarrollo del presente trabajo.

1.4.1. Justificación teórica

Como se mencionó anteriormente, esta investigación se enfocará en dos conceptos centrales los cuales son el establecimiento y formalización, los cuales serán el núcleo para desarrollar y dar pie a las bases teóricas que el trabajo requiere; permitiendo enlazar diferentes divisiones conceptuales a partir de los conceptos de establecimiento y formalización. Ahora bien, en primer subgrupo, tendrá como locación el sector de Puerto Viejo de Sarapiquí, lugar donde se establece el emprendimiento. De la misma forma establecer requiere no solo de un lugar sino que entran factores como los equipos y materia prima para empezar a producir de una manera eficaz. La formalización trae un gran beneficio como lo es establecer alianzas con proveedores para disminuir costos que permiten comprar equipos para esto debido al aumento de las ventas.

Mientras que en el segundo subgrupo se trabajará con la formalización, la cual consiste en que el emprendimiento cuente con todos los permisos necesarios para trabajar como la Ley costarricense lo indicá, esto incluye: Tener permisos del ministerio de salud esto por ser alimentos a lo que se dedica el emprendimiento. Obtener la patente, brindada por la municipalidad correspondiente. Registrarse ante Hacienda y tributar. Ser patrono y asegurar a los trabajadores ante la Caja Costarricense del Seguro Social CCSS.

Siendo lo anterior, la formalización de un emprendimiento es de vital importancia en la economía de un país, esto debido a que al estar en una economía informal no se pagan los impuestos que por ley se cobran y el país deja de percibir ese ingreso. Por lo cual, el formalizar permite pasar de esa economía informal a una economía formal en donde se tributa ante el ente regulador y este cobra lo que ya se encuentra establecido por ley, esto le

permite a la empresa contar con beneficios como lo es vender sin temor a que le puedan quitar el producto o clausuren el local.

1.4.2. Justificación metodológica

Esta investigación se hará en el sector de Puerto Viejo de Sarapiquí, para poder establecer cuáles son los pasos necesarios que requiere el emprendimiento, así como el tiempo y dinero que requiere invertir para una formalización. Para ello, se recopilará información mediante el método cualitativo, esto con el fin de desarrollar el objetivo del proyecto. Por otro lado, el trabajo contará con trabajo de campo en donde se establecerán visitas a los distintos entes públicos en donde se deben de obtener los permisos esto con el objetivo de establecer cuáles son los permisos y pasos por seguir para una correcta entrega de documentos para una formalización. (Conferencia Internacional del Trabajo, 2014).

1.4.3. Justificación práctica

Una vez que se haya concluido con la investigación, el emprendimiento podrá formalizarse, gracias a que van a tener una guía con cada uno de los procedimientos para poder pasar de emprendimiento a establecerse como una empresa. Ya que, el contar con la guía facilita con la preparación de documentos disminuyendo con los tiempos de ir a buscar por sí solo la información; permitiendo así que la investigación ayuda al emprendimiento no solo cumplir con lo que la ley indicá, sino que ofrecer empleos con garantías, aportar a la economía local mediante el pago de tributos.

1.5.Objetivos del estudio

El objetivo de esta investigación es dar a conocer las pautas al emprendimiento Heladín Delis-Delis para fortalecer su negocio en Puerto Viejo de Sarapiquí, contando con la información pertinente para formalizar el negocio con todo lo solicitado legalmente en Costa Rica, todo esto para ser implementado en el primer semestre del 2024.

Este trabajo marcará la orientación de lo que se desea alcanzar con la investigación a realizar, mismo está conformado por un objetivo general, el cual describe toda la síntesis de la investigación y diversos objetivos específicos que facilitan el proceso, para obtener lo trazado en el objetivo general y poder así cumplir con el tema propuesto.

1.5.1. Objetivo general

Estudiar el entorno y los requerimientos que rigen el establecimiento y la formalización de emprendimientos en la zona de Puerto Viejo de Sarapiquí en la primera mitad del año 2024.

1.5.2. Objetivos específicos

Definir el estado situacional del emprendimiento Heladín Delis-Delis para saber el potencial que ofrece para su establecimiento.

Estudiar el microentorno en el que opera el emprendimiento Heladín Delis-Delis en Puerto Viejo de Sarapiquí.

Listar los requerimientos para la formalización del emprendimiento Heladín Delis-Delis en Puerto Viejo de Sarapiquí.

Diseñar una estrategia de crecimiento para el desarrollo comercial del emprendimiento Heladín Delis-Delis.

1.6.Delimitaciones, limitaciones y alcances de la investigación

Con este trabajo de campo se establecerá la información necesaria y precisa para el emprendimiento Heladín Delis-Delis, teniendo claro que las delimitaciones serán basadas en una zona geográfica específica y por un período establecido, así como sus limitaciones que les permitirá a la empresa tener claro qué aspectos quedan fuera y porque quedan fuera, así como sus alcances que les permitirá visualizar hasta donde lograrán llegar, basado con la formalización del negocio.

1.6.1. Delimitaciones

La investigación se hará en el sector de Puerto Viejo de Sarapiquí, esto debido a que es en ese distrito donde está ubicado el emprendimiento. Ahora bien las instituciones públicas que se utilizaran para desarrollar el trabajo son de la misma zona, teniendo establecido ese espacio de estudio, que marcaran las pautas a seguir para el cumplimiento del objetivo general de esta investigación.

El tiempo estará delimitado por un período de seis meses, durante ese semestre se harán visitas y recolección documental a las instituciones pertinentes para tener identificado los requisitos y pasos a seguir para una adecuada formalización.

1.6.2. Limitaciones

Como limitante se tiene el establecimiento del emprendimiento con un sello PYME, esto se debe a que se saldría del perímetro de espacio que se tiene, ya que, el sello se obtiene ante el Ministerio de economía industria y comercio MEIC mismo que se encuentra en San José, por ello es establecer la empresa como PYME queda a decisión del emprendedor.

1.6.3. Alcances

Con la investigación desarrollada se logra establecer la información y los requerimientos necesarios para la formalización del emprendimiento Heladín Delis-Delis dedicada a la producción de helados artesanales, pudiendo comercializarlos en la zona Puerto Viejo de Sarapiquí conforme lo establece los permisos establecidos en Costa Rica, en el primer semestre del 2024, mediante el estudio legal, técnico y financiero, para tener certeza de su viabilidad y factibilidad.

Por otra parte, esta investigación servirá de guía para todos aquellos emprendimientos que no cuentan con la información suficiente y pautas a seguir para la formalización de sus negocios, el cual por la falta de desconocimiento no han realizado la gestión correspondiente, todo en pro de fortalecer el emprendedurismo, dado que este estudio brinda conocimiento, información precisa, condiciones y características requeridas para un negocio de esta índole.

Capítulo II: Marco Teórico

2. Marco situacional

Los helados son un producto que ha existido desde hace muchos años y que aparte de ayudar a minimizar el calor son nutritivos. Helados hay de todos los tipos, colores, sabores y tamaños, aunado a esto hay helados creados para diversas segmentaciones del mercado que por motivos de salud o gusto no pueden comerlos, las recetas originales o tradicionales de las empresas.

Los emprendimientos establecidos en la informalidad poseen muchas dificultades máxime si se trabaja en la industria alimenticia como lo es en este caso. Por ello la necesidad del emprendimiento Heladín Delis-Delis de formalizar el negocio para poder romper con esas barreras que ponen ciertas empresas o bien el mismo sistema.

El emprendimiento consiste en la elaboración de helados caseros tipo apretado, el mismo se envasa en una bolsa plástica aproximadamente de 2,5 cm de ancho y 14 cm de largo, se cuenta con una diversidad de sabores de ellos 20 son en leche y 5 en agua, debido a lo anterior sus textura va a variar.

Aparte de buscar la formalidad, el emprendedor también tiene que cumplir con un requisito que es indispensable para el manejo de los alimentos y es el curso de manipulación de alimentos.

En consecuencia con la formalización el emprendimiento puede distribuir los helados en el sector, situación que actualmente no se puede hacer por riesgos de decomisos o bien denuncias por parte de la competencia o de personas.

2.1. Antecedentes de la empresa

2.1.1. Reseña histórica

El emprendimiento surgió por la necesidad de dinero de la familia. Mayela Sánchez, quien es la dueña del emprendimiento empezó hace un par de años a hacer helados de manera artesanal, esto porque quería ayudar económicamente al hogar, pero sin descuidar a sus hijos, su esposo Miguel Guillén, apoyo en todo momento y ayudaba en su fabricación, mismos eran elaborados en la cocina de la casa y ahí mismos eran vendidos.



Imagen 1: Helados Heladín Delis-Delis. Imagen de elaboración propia.

Hace dos años a raíz de los múltiples factores, entre ellos las secuelas económicas del Covid-19, las ventas en los almacenes de electrodomésticos bajaron, lugar donde trabaja Don Miguel, esto hizo a la familia buscar soluciones y una fue vender helados como vendedor ambulante, a lo cual se hizo reunión familiar como es costumbre para dialogar ciertas cosas y se tomó la decisión, que pidiera una semana de vacaciones. Una vez que las vacaciones se terminaron, renunció a su trabajo, ya que, resultó más viable vender helados. Desde ese momento de la renuncia, empezó cada vez a tomar más forma el emprendimiento Heladín Delis-Delis, gracias a capacitaciones y apoyo de instituciones actualmente ya se tiene un local construido donde se fabrican los helados.

2.1.2. Misión, visión, valores

Misión

Ofrecer helados nutritivos a nuestros clientes. Brindar oportunidades laborales para el desarrollo del cantón de Sarapiquí.

Visión

Ser una empresa líder en el sector de Sarapiquí en la distribución de helados artesanales.

Valores

Humildad, Honestidad, Respeto, Solidaridad.

2.1.3. Organigrama

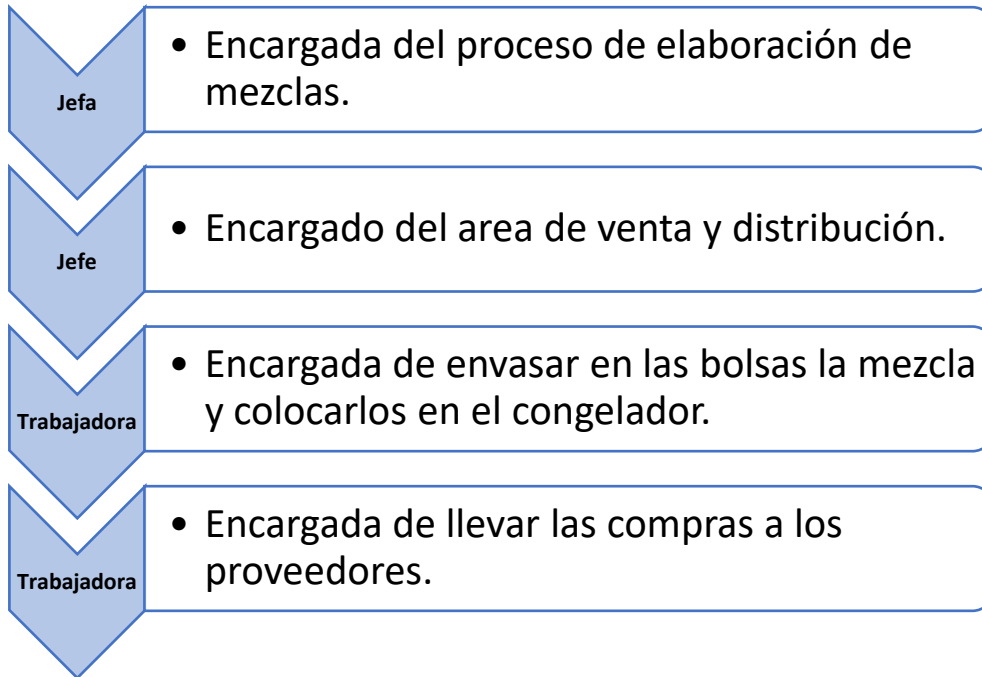


Gráfico 1: Organigrama de Heladín Delis-Delis. Elaboración propia

2.2. Análisis del entorno

El análisis del entorno le permite al emprendimiento identificar cómo se encuentra en cuanto a posición en el mercado, así como en la relación con proveedores y factores que son vitales para el buen funcionamiento y operación de la misma. (Fernández Torres, 2013)



Imagen 2: Mapa de Puerto viejo de Sarapiquí. Obtenido de Google Maps (Google Maps, 2024)

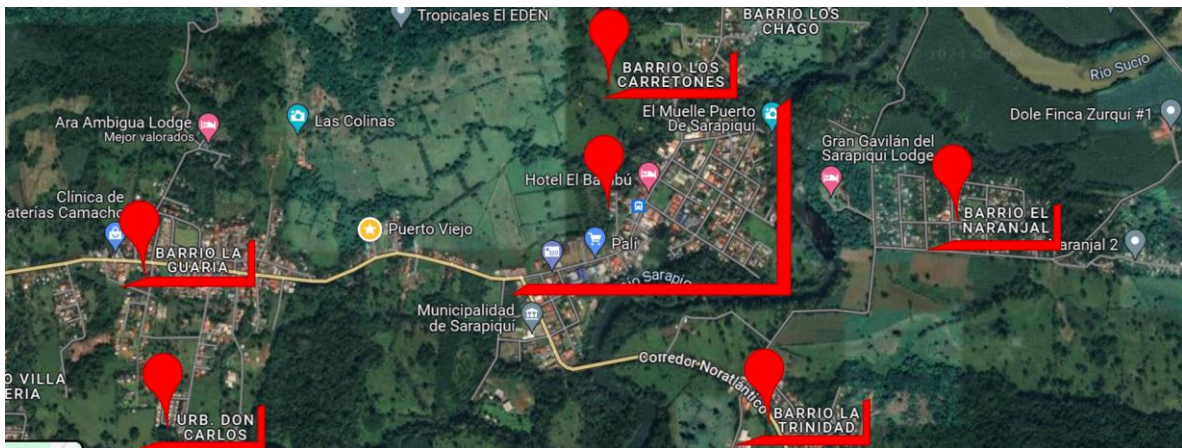


Imagen 3: Mapa de distribución del Helado Heladín Delis-Delis. Obtenido de Google Maps (Google Maps, 2024)

2.2.1. Análisis DAFO

<p>Debilidad</p>	<p>→ Los helados son de manera artesanal por lo que el tiempo invertido para su fabricación es mayor en comparación a grandes industrias que tienen su proceso industrializado.</p> <p>→ No contar con los permisos respectivos para la distribución.</p>
<p>Amenaza</p>	<p>→ Competencia de empresas ya establecidas y conocidas en el sector.</p> <p>→ El clima puede afectar con factores como las materias primas que se usan.</p>
<p>Fortaleza</p>	<p>→ Calidad del producto.</p> <p>→ Contar con personal capacitado en conocimiento económico.</p> <p>→ Se cuenta con infraestructura apta para la fabricación de los helados.</p> <p>→ Años de experiencia en el mercado y el conocer el gusto de los clientes.</p>
<p>Oportunidad</p>	<p>→ Se cuentan con diversos proveedores.</p> <p>→ El clima donde está ubicado el emprendimiento es factible para su venta y distribución.</p>

Tabla 1 Análisis DAFO Heladín Delis-Delis. Elaboración propia.

2.2.2. Fuerzas competitivas

El emprendimiento hace uso de las fuerzas descritas por Michael Porter, entre las mencionadas por el autor, la primera que describe es muy bien usada por el emprendimiento, a continuación se indicará cada una de ellas: (The Power MBA, 2022)

a) El poder de negociación de los clientes

Los clientes son el porqué del emprendimiento, ya que, gracias a ellos el emprendimiento se encuentra en marcha, por ello, es indispensable no solo vender un producto, sino ofrecer un muy buen servicio. El emprendimiento vela por la calidad no solo en los helados sino que en una atención muy buena.

El emprendimiento tiene dos tipos de ventas al detalle y al mayor. Pero esto no es indicativo de que un cliente va a recibir un mejor trato por el tamaño de compra que realice.

b) El poder de negociación de los proveedores

Como se mencionó anteriormente el emprendimiento hace hincapié en la calidad por ello, cuentan con proveedores que ofrecen materia prima de calidad. Situación que también resulta más factible económicamente hablando debido a la reducción de costos si se eliminan los intermediarios. A su vez el emprendimiento asegura que las materias primas son frescas y llegan directo a la fábrica de producción para su almacenamiento.

c) La amenaza de los productos sustitutos

En este punto es claro, que el emprendimiento tiene competencia de productos similares máxime si se trata de empresas ya bien establecidas en el mercado, una gran

desventaja con la que cuenta el emprendimiento es el no uso de publicidad por medios digital, esto no le permite que más población pueda conocerlos. En cambio muchos productos sustitutos si poseen publicidad y llamar la atención del público, ahora bien en ocasiones con precios que pueden llegar a ser más bajo que el que tiene el emprendimiento y esto se debe a que sus costos de producción son a escala.

d) La amenaza de los nuevos competidores

Se mencionó anteriormente que los productos sustitutos afectan así como los nuevos competidores, si bien es cierto el emprendimiento ya es conocido en el sector de Puerto Viejo de Sarapiquí, esto no es impedimento de que se pueda desplazarse por nuevos emprendedores, ya que, , cuando salen productos o empresas nuevas suelen ser la novedad del momento desplazando de manera temporal al producto ya existente, por ello es indispensable contar con estrategias como innovar en sabores y teniendo ofertas para incentivar la compra del producto.

e) La rivalidad entre los competidores existentes

En este punto el emprendimiento queda en una desventaja en comparación con las otras empresas ya conocidas, esto debido a que si bien es cierto se cuenta con una variedad amplia de sabores, se ofrece al público un producto estándar que son los helados de manera artesanal. A comparación de empresas en donde se pueden encontrar conos, paletas, helados de sorbeteras y entre otros productos.

2.2.3. Ventaja competitiva

El sabor y calidad de los helados, con sabor hasta la última gota. Se cuenta con una variedad de sabores tanto en agua como en leche para todos los gustos con un total de veinticinco sabores, de ellos cinco son en agua.

2.3.Marco teórico

Tal y como comenta Moreno y hace referencia a los autores que definen el marco teórico consiste en:

Integrar el tema de la investigación con las teorías, enfoques teóricos, estudios y antecedentes en general que se refieren al problema de investigación. En tal sentido el marco teórico según Tamayo (2012) nos amplía la descripción del problema.

Integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas”. (Moreno, Definición del marco teórico, 2021)

2.3.1. Antecedentes de la investigación

Los emprendimientos nacieron para satisfacer una necesidad, entre algunas que se mencionan es la escasez de trabajo, o bien trabajo mal remunerado, falta de experiencia o de habilidades duras, la tradición también es un factor que juega un papel importante en los emprendimientos, dado que la adquieren como herencia en aquellas familias que han ido trasladando de generación en generación, entendiéndose como una reproducción y herencia familiar, la cual las familias así como también aquellas personas independientes, emprenden en busca de nuevos horizontes para una mejor estabilidad económica y emocional.

Aunado a lo anterior, es importante saber que cuando se habla de emprendimiento es necesario definir el término emprendedor, que según el diccionario de la Real Academia lo define como “Que emprende con resolución acciones dificultosas o azaros”, (Real Academia Española, 2020), bajo esta descripción da un panorama donde se entiende que emprender es una gestión que no toda persona se arriesga, ya que, esto conlleva ante decisiones profesionales y empresariales, tal como lo indicá en la definición, dado que deben los emprendedores enfrentan múltiples situaciones difíciles, como es el reto económico que conlleva el dejar de percibir un salario fijo e independizarse para generar sus propios ingresos, luchar en el mercado para ir capturando sus clientes, así como también lidian con los dudas internas que son normales de todo ser humano, cuando afrontan condiciones de incertidumbre dado que no saben qué les depara el futuro o más bien pensando si el negocio dará los resultados deseados.

Por lo cual, todos aquellos emprendimientos, que se encuentren en la informalidad, encontrarán una serie de beneficios poniéndose al día, esto porque les permite la distribución de sus productos, con ello aumentar las ventas, también la invitación a ferias donde se daría a conocer, optar por ayudas económicas reembolsables o no reembolsables de instituciones que le facilitan la construcción y compras de materiales, entre otras.

La formalización empresarial crea beneficios para la sociedad, porque permite la inclusión de más trabajadores al sistema de aseguramiento social, así como también un mayor acatamiento de las normas sectoriales que buscan resguardar la salud de los compradores, permitiendo mayores entradas tributarias para la inversión del país.

De acuerdo con el estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censo INEC basados en los datos recientes del 12 de octubre del 2023, la informalidad contable ronda un 81% de los emprendimientos del país, donde el 57,7% de la microempresa en hogares no se encuentran inscritas ante ninguna instancia pública, así como también un 77,7% no utiliza factura electrónica y un 70% no da ningún comprobante de venta. (Rumbo económico, 2023)

De aquí la importancia de que el negocio Heladín Delis-Delis cuente con la información, herramientas y guía para el establecer y formalizar su emprendimiento, permitiendo desarrollar su negocio dentro el marco legal, a sí mismo poder contar con todas esas ventajas que obtienen al formalizarse llevándolos a expandir su negocio, como contar con más proveedores que les brindaran mayor variedad de productos y mejores costos, así como también ser una fuente de empleo en su comunidad y aporte a la sociedad.

2.3.2. Bases teóricas

Las bases teóricas presentes en el trabajo son varias por ello se presentará la explicación de las diferentes bases teóricas imprescindibles, importantes y prescindibles.

2.3.2.1. Plan

Un plan es la primer etapa de todo negocio, debe ser plasmado en un documento de tal forma que sea legible, claro y entendible, para su debida formalización de toda la estructura que conforma un negocio, y que a la vez pueda ser un mecanismo de guía, tanto en el presente como hacia el futuro tanto a la parte operativa como contable de todo negocio.

Así menciona *Weinberger*, el plan de negocios es un documento, escrito de manera clara, precisa y sencilla, que es el resultado de un proceso de planeación. Este plan de negocios sirve para guiar un negocio, porque muestra desde los objetivos que se quieren lograr hasta las actividades cotidianas que se desarrollarán para alcanzarlos. Lo que busca este documento es combinar la forma y el contenido. La forma se refiere a la estructura, redacción e ilustración, cuánto llama la atención, cuán amigable contenido se refiere al plan como propuesta de inversión, la calidad de la idea, la información financiera, el análisis y la oportunidad de mercado. (Weinberger, 2009)

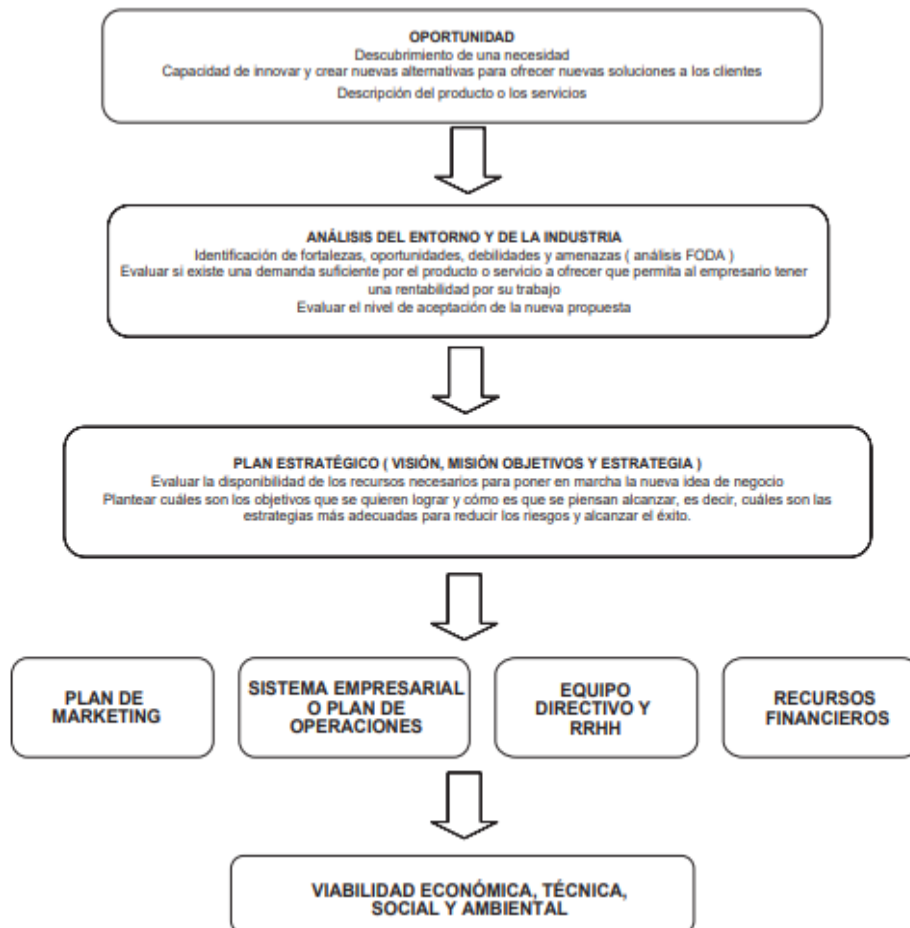


Imagen 4: Esquema de plan de negocios. Obtenido de (Weinberger, 2009)

La planificación es una función del proceso general de dirección administración, proceso en el que siempre están presente cuatro elementos independientemente de la actividad que se trata: la planificación, organización, dirección y el control que orientan el trabajo (López Carvajal, Mata Varela, & Becerra Lois, 2018).

Un plan requiere de la administración de empresas, pero también de procesos administrativos. Ahora bien, la administración de la empresa es la encargada de llevar a cabo la coordinación de los diferentes factores, mientras que la Dirección establece los objetivos y se encarga de que las decisiones se ejecuten. (Antón Pérez, 2000)

El proceso administrativo fue diseñado hace años por Henry Fayol a él se le conoce como el padre de la administración, para el autor la administración consiste en la división administrativa por ello elaboró el proceso administrativo que consta de 5 pasos, el uso adecuado de estos pasos le permite a la empresa llegar a la cima. (Pérez Herrera, 2020)

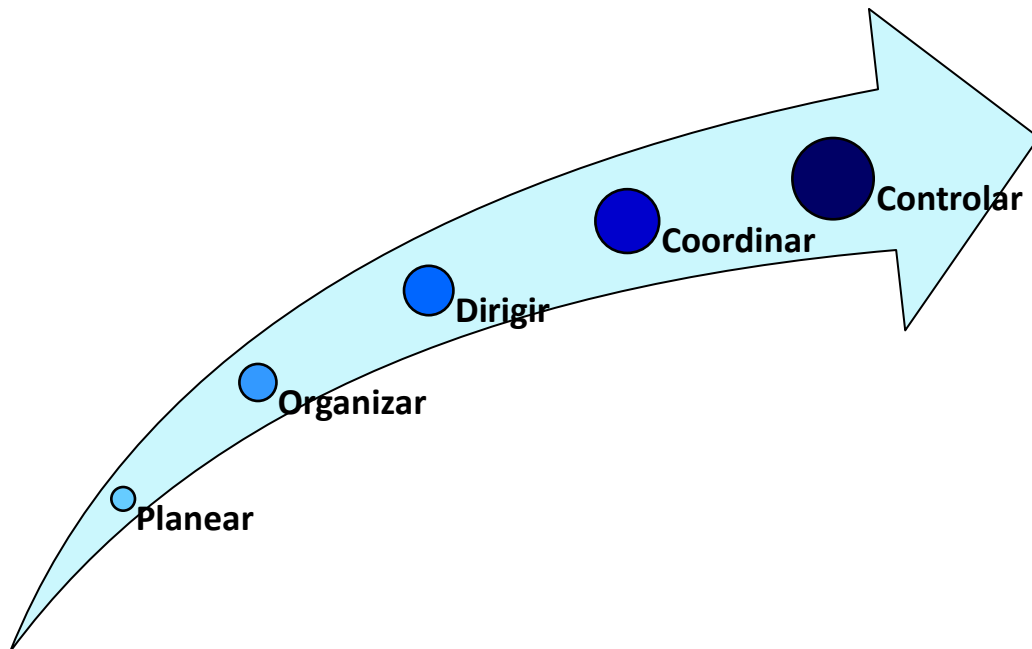


Gráfico 2: Proceso administrativo de Henry Fayol. Elaboración propia con datos de (Pérez Herrera, 2020)

2.3.2.2. Emprendedor

El presente trabajo se enfoca en los emprendimientos, por ello, es indispensable explicar que es el emprendedurismo, ya que, este concepto engloba al antes mencionado. Definiciones de emprendedurismo hay muchos, pero el término no es más que dar vida a sueños o bien diseñar una empresa. Ahora bien, el dueño de ese negocio es llamado emprendedor, por ende la empresa es conocida como, él ya mencionado emprendimiento, los emprendimientos son esas pequeñas empresas conformadas por familiares o bien amistades y que son formadas con poco o nada de capital. El capital es aquel dinero inicial con el que las empresas inician. (Gutiérrez Huby & Amador Murguía, 2011)

2.3.2.3. Emprendimiento

Los emprendimientos surgen a raíz de la necesidad del ser humano, tal y como sucedió en este caso, como es claro todos tenemos necesidades básicas tal y como las describe su autor Maslow. Él define las necesidades en cinco grupos donde la seguridad es el segundo y se refiere al trabajo, por ello se categoriza los trabajos como necesidad básica de los individuos. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)



Imagen 5: Pirámide de Maslow. Obtenida de (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

2.3.2.4. Establecimiento de emprendimiento

No todo emprendimiento requiere un establecimiento, ya que, si es un servicio no es necesario, pero en este caso es muy importante conocer que cuando se requiere establecer un establecimiento dependiendo a la actividad que se vaya a dedicar es sumamente importante cumplir con varios permisos de funcionamiento.

2.3.2.5. Formalización de emprendimiento

El índice de desempleo es un indicador de la estabilidad económica y el gobierno costarricense tiene este índice en 7.2% lo cual quiere decir que hay un estimado de 159 mil personas desempleadas en el país. Por otra parte, hay gran parte de la población que cuenta con empleo informal, que son aquellos negocios informales que no cuentan con los permisos necesarios que establece las leyes de Costa Rica, todas estas personas que trabajan de manera informal no cuentan con las garantías sociales, que son el contar con un seguro de salud, ni tampoco un salario mínimo. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2024). Por el contrario, un negocio formal son todos aquellos que cuentan con los permisos necesarios y brindan las garantías sociales a sus trabajadores. Todos los negocios ya sean formales o informales deben tener rentabilidad, lo cual es obtener ganancias una vez pagadas todas obligaciones o bien pasivos. Con lo antes mencionado, se puede decir que un negocio rentable es aquel que cumple con el principio contable de negocio en marcha, que es procurar la continuidad de las operaciones. (Dennis, 2013)

La formalización requiere de una serie de requisitos, entre los que se encuentra el permiso de funcionamiento que es el permiso que brinda el Ministerio de salud donde hace constar que el local cumple con la legislación vigente. (Sistema Costarricense de

Información Jurídica, 2024). La patente la brinda la Municipalidad a la que pertenece el establecimiento y lo cual es como una cédula donde avala que cuenta con todos los permisos necesarios. Un requisito es cumplir con la Ley 7600 que básicamente es que el establecimiento está adaptado para que personas con discapacidad puedan acceder sin ningún problema. El Ministerio de Salud vela por una adecuada manipulación de alimentos, esto consiste en preparar de manera correcta los alimentos, así como su almacenamiento. La inocuidad es necesaria debido a que se asegura que los alimentos consumidos por los clientes no les van a generar ningún daño. Para obtener el permiso de Ministerio de Hacienda se puede hacer, por medio de dos sistemas, uno es sistema tradicional que este amerita que la empresa cuente con un contador que mensualmente presente los informes ventas, mientras que con el sistema simplificado, el mismo emprendedor puede presentar los informes, ya que, estos son de las compras que se realizan. El sistema simplificado está diseñado para aquellos emprendedores que tributen como personas físicas, y cumplan los requisitos que el sistema posee (Sistema Costarricense de Información Jurídica). Una persona física es aquella que usa su cédula para actividades lucrativas, también están las personas jurídicas, que son un grupo de personas organizadas que establecen una sociedad para formar una empresa.

2.3.2.6. Requerimientos de formalización

Son los procesos que debe cumplir o acatar por ley un emprendimiento para su debida formalización y van de obligatorio en general, obligatorio por caso y los voluntarios, y entre los que menciona el Manual para las personas emprendedoras en Costa Rica 2019 según las categorías mencionadas anteriormente se muestran en el siguiente imagen.

(MEIC, 2019)

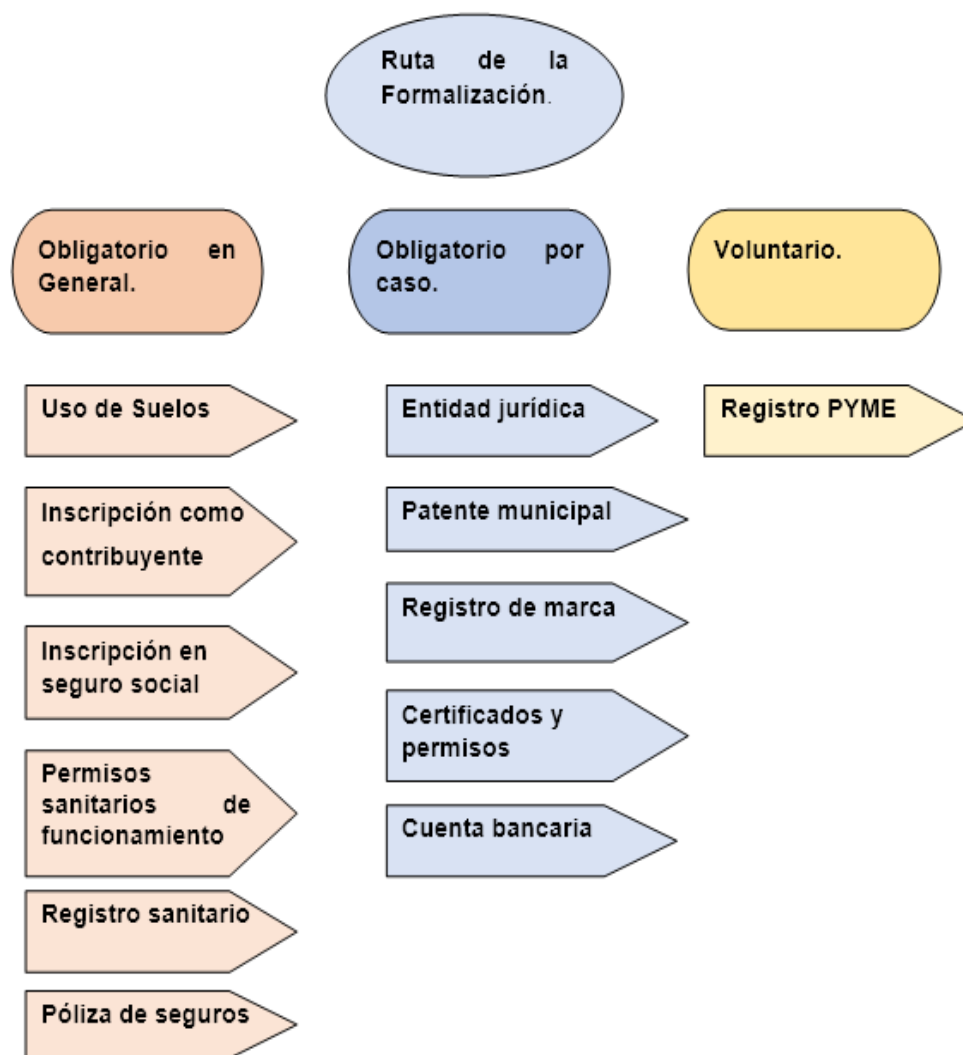


Imagen 6: Ruta para la formalización de una empresa. Imagen tomada de (MEIC, 2019)

2.3.2.7. Estado situacional

El estado de situación de una empresa es todo aquello que permite identificar como está dicha empresa, cuales son aquellas cosas que la hacen fuerte o bien que la afectan, esto se mide por medio varios tipos de análisis. Entre ellos se encuentran el DAFO, CAME, y las fuerzas competitivas.

Un análisis DAFO, consiste en identificar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la empresa, por su parte el análisis de CAME está ligado al DAFO, ya que, es corregir las debilidades afrontar las amenazas, mantener las fortalezas y explorar las oportunidades.



Imagen 7: Análisis de DAFO y CAME. Obtenido de (Fernández, 2022)

Las fuerzas competitivas son una herramienta para que las empresas puedan establecer con cuales recursos cuentan y poder obtener el mejor provecho de ello. Una vez definido las fuerzas se establecen estrategias de mejora. (The Power MBA, 2022)



Imagen 8: Las 5 fuerzas competitivas. Obtenido de (The Power MBA, 2022)

2.3.2.8. Entorno de mercadeo

El entorno del mercado es lo que permite el proceder de los emprendimientos, ya que, en este es donde de ellas compiten con otros emprendimientos y demás empresas, aunado a esto, aquí se engloban factores que de una u otra manera pueden afectar a la empresa de manera indirecta o bien directamente. En el entorno del mercado se define como, todos aquellos actores y fuerzas ajenas a la empresa, específicamente, al departamento de *marketing*, que de manera directa o indirecta le causan un impacto, ya sea positivo o negativo. (Ranís, 2020)

Es importante mencionar que el entorno de mercado tiene dos vertientes, que son el microentorno y macroentorno. El microentorno es lo que se encuentra más cercano a la empresa y que afecta de manera directa. Por otro lado, se tiene el macroentorno, que consiste en todo aquello que la empresa no puede controlar, básicamente está fuera de su alcance. En la imagen adjunta se pueden apreciar ejemplos de los micro y macroentornos mencionados.



Imagen 9: Entorno de la empresa. Obtenido de (ARDISENY, 2017)

2.3.2.9. Estrategia

Una responsabilidad clave de esta sección es la investigación y evaluación de las oportunidades potenciales de nuevos negocios para la compañía. El grupo también recomienda las estrategias para alcanzar el éxito de nuestro plan de negocios y vigilar las actividades de esas estrategias, ayudando así a la administración a

aprovechar las oportunidades que evolucionan con rapidez en nuestro cambiante mercado. (Welsch, Hilton, & Gordon, 2005)

Tal y como nos indicó el autor, una estrategia es planear para tener una ruta de guía esto funciona no solo para iniciar sino también para establecer una estrategia ante imprevistos.

En las estrategias es indispensable tener táctica y técnicas, estas van a permitir crear una estrategia estable y confiable para usarse en la empresa.

La táctica es todo aquello se hace para llevar a cabo la estrategia y que la misma no llegue a tener ningún contratiempo o que no funcione como lo planteado. Por otro lado, la técnica son los recursos para que las actividades que plantearon funcionen bien. Ejemplificando lo anterior, la estrategia de un emprendimiento sería aumentar sus ventas, táctica sería buena atención al cliente y la técnica es las habilidades blandas con la que cuenta el personal. (Pavón, 2019)

2.3.2.10. Estrategias de crecimiento

Una estrategia de crecimiento empresarial consiste en el diseño de un plan y el conjunto de acciones que se ponen en marcha para impulsar la presencia de la compañía dentro del mercado. Su principal objetivo es impulsar su participación en el mercado y desarrollar una ventaja competitiva única. (SAP Concur Team, 2023)

2.3.2.11. Vector de crecimiento o matriz Ansoff

Esta herramienta que fue creada por *Igor Ansoff* en 1957 permite identificar las oportunidades para ampliar una compañía, y es de apoyo como instrumento de

análisis estratégico, lo cual le permite identificar oportunidades nuevas de mercado, proponer estrategias de diversificación, evaluar oportunidades para mejorar las ventas, direccionar eficientemente los posicionamientos de un servicio o producto. (Santos, 2024)

		PRODUCTOS	
		Actuales	Nuevos
Actuales	Actuales	PENETRACIÓN DE MERCADO <ul style="list-style-type: none"> • Clientes actuales 	DESARROLLO DE PRODUCTOS <ul style="list-style-type: none"> • Nuevos modelos • Nuevas características
	Nuevos	DESARROLLO DE MERCADOS <ul style="list-style-type: none"> • Nuevos canales de distribución • Tropicalización de la marca en otros países 	DIVERSIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Consumidores no explorados • Nuevos recursos

Imagen 10: Matriz Ansoff. Obtenido de (Santos, 2024)

La matriz *Ansoff* lo compone el desarrollo de productos, desarrollo de mercados, datos necesarios y penetración del mercado.

Desarrollo de producto

Crear o modificar un producto ya existente de la compañía o marca con el objetivo de alcanzar otro mercado meta o darle nuevas alternativas al cliente actual, esto mediante distintos tipos de presentación en gramajes.

Desarrollo de mercados

La penetración de mercados se puede mencionar el tradicional o actual el cual se puede definir mediante un Buyer Personal, pero si se considera mercados nuevos por ingresar y expandir los beneficios, pero que se debe realizar los estudios adecuados previos para que la estrategia no valla hacer un gasto en vez de una inversión con retorno.

Datos necesarios

Es de suma importancia mantener y registrar datos tanto de clientes su edad, género y otros a considerar que sean de importancia y así conocer el mercado meta que genera el producto, como datos que puede ir generando las ventas de los productos o servicios como precios, ventas, segmento, esto con el fin mejorar las estrategias y las decisiones a futuro sobre el mercado meta.

Penetración de mercados

En esta estrategia no se trata de innovar sino más bien de fortalecer y mantener lo ya existente, con el objetivo de conocer mejor a los consumidores, mejorar para atraer clientes de la competencia, generar sobre los mismos un vínculo de fidelidad, promover el producto y realzar las ventas cruzadas.

2.3.2.12. Desarrollo comercial

El desarrollo comercial estudia el crecimiento de la incidencia que la compañía mantiene sobre el entorno del mercado donde se desarrolla, y es por ende analiza al cliente, su competidores directos o indirectos, y el entorno del mercado donde se desarrolla, para brindar los análisis correspondientes que van se utilizados para el desarrollo de planes y replanteamiento de objetivos.

Como menciona Rojas que:

El desarrollo comercial se refiere al crecimiento de la incidencia que la empresa tiene en el mercado. Es por ello por lo que las áreas comercial y de marketing no permanecen ajenas a las previsiones organizacionales. En este sentido, son las impulsoras de la estrategia de captación del mercado y el incremento del volumen de ventas. (Rojas, 2021)

2.3.2.13. Mezcla de mercadeo

La mezcla del mercadeo es un conjunto de conceptos que permiten crear un *marketing mix* de lo que se vende y la mezcla perfecta de ellos crea un plan donde se asegura una venta exitosa. Se conocen como las siete P, ya que, sus palabras inician con la inicial P, mismas se detallan a continuación. (Makosiewicz, 2022)

- Producto: Es aquello que se vende.
- Precio: Monto por el que se vende el producto.
- Plaza: Lugar donde se vende.
- Promoción: Manera en la que se logran atraer los clientes.

- Personas: A quienes se les hace entrega del producto.
- Procesos: Es todo lo que lleva para hacer la entrega del producto.
- Presentación: Es como está diseñado y empacado el producto.

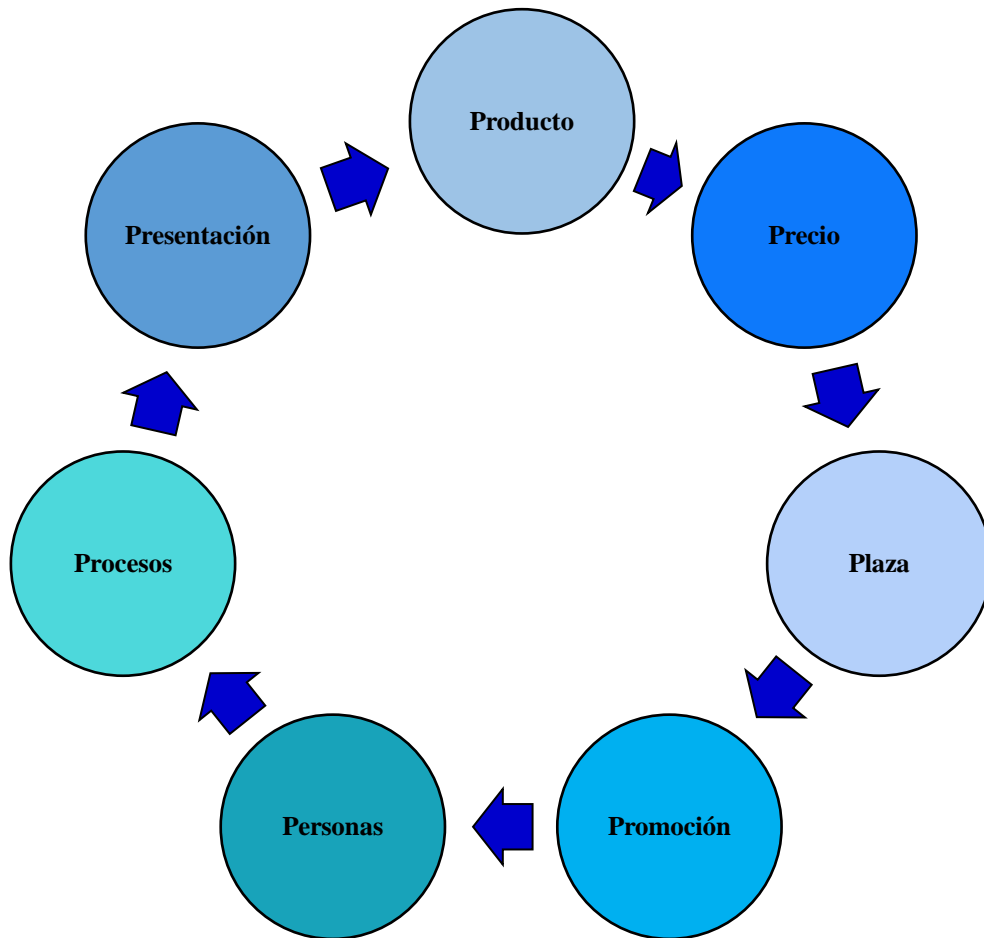


Gráfico 3: Las 7 Ps. Elaboración propia con datos de (Makosiewicz, 2022)

2.3.2.14. Modelo de negocio Canvas

El modelo de negocio Canvas conocido también como *Business Model Canvas*, fue creada por el señor *Alexander Osterwalderes* como una herramienta colaborativa, que puede describir como una empresa crea, proporciona y crea valor, todo esto surge dado que,

él determina que el plan de negocio no era una herramienta flexible, ya que, no permite cierto dinamismo a la hora de plasmar lo que es un modelo de negocio de una empresa. De aquí la necesidad de *Osterwalderes* de crear este modelo, “en 2004, *Alexander* finalizó su tesis de doctorado en la Universidad *HEC Lausanne*, en Suiza, sobre Innovación en Modelos de Negocio” en donde él tenía un *blog* y utilizó para difundir su trabajo. Este modelo está compuesto por nueve bloques donde permite dejar claro las características de la empresa que se desea crear, es una herramienta visual de una sola página, utilizando los elementos esenciales que se deben diseñar. (Molina, 2022)

A continuación se detallará el orden y los elementos de los nueve bloques que se deben trabajar:

2.3.2.14.1. Segmentos de Mercado SM

Está dirigido a los diferentes grupos de personas o entidades a quienes se dirige una empresa, puede comprender uno o varios segmentos de mercado, como son: el mercado de masas, nicho de mercado, mercado segmentado, mercado diversificado o mercados multilaterales, siendo la clave aquellos clientes que sean rentables, y que, a largo plazo, logren agruparse por necesidades o comportamientos.

2.3.2.14.2. Propuestas de Valor PV

La propuesta de valor es lo que hace que un negocio sea atractivo para los clientes, dado que se enfoca en describir los productos y servicios que brindan, satisfaciendo las necesidades y lo que desean los consumidores, ejemplificando se puede hablar de precio, presentación de los productos, o incluso una buena atención al cliente.

2.3.2.14.3. Canales

Son los medios por los cuales se utilizan para hacer llegar a los consumidores la propuesta de valor, definiendo los medios más efectivos para llegar a los diferentes segmentos de clientes.

2.3.2.14.4. Relación con los clientes

En esta parte del negocio es donde se debe desarrollar cómo se va a socializar con el cliente, ya que, es crucial conservar la satisfacción y lealtad, la cual se logrará manteniéndolos informados de los productos o servicios que se ofrecen.

2.3.2.14.5. Fuentes de ingresos

En este modelo se debe tener claro en pensar no solo que un negocio debe ser rentable, sin dejar de lado el consumidor. Ya que, se debe establecer qué precio está dispuesto a pagar el cliente por lo que va a adquirir. Dado que aquí se enfocan los ingresos que contribuirán al éxito del negocio.

2.3.2.14.6. Recursos clave

Aquí se identifican los recursos más importantes del negocio, como el capital, la tecnología, el personal y la infraestructura, estos pueden ser propios de la empresa, pueden ser alquilados u obtenerlos de parte de sus socios clave.

2.3.2.14.7. Actividades clave

Se enfoca en identificar las actividades más primordiales, como son la producción, la distribución, el *marketing* y el soporte al cliente. Aquí se debe detallar lo que se necesita para ampliar la propuesta, en relación con el cliente y canal.

2.3.2.14.8. Socios clave

Esta parte del modelo de negocio se dirige en identificar las entidades más valiosas, como son los proveedores, los distribuidores y los socios estratégicos.

2.3.2.14.9. Estructura de costos

Esta parte se enfoca en identificar los costos más principales, como son los costos de producción, los costos de marketing y los costos de distribución.

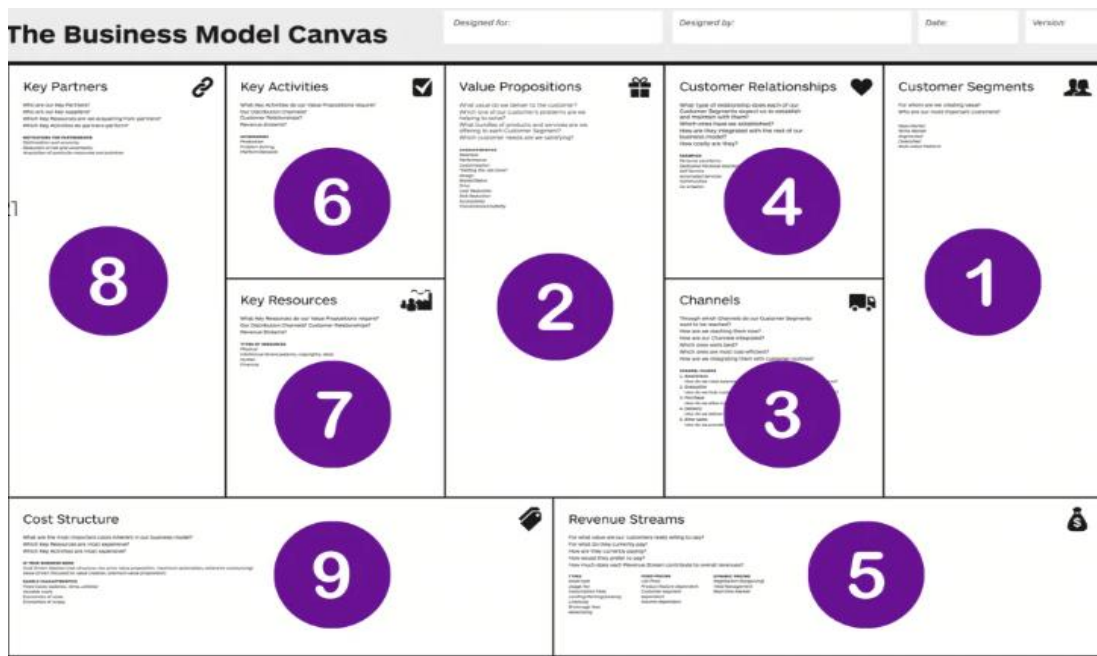


Imagen 11: Modelo Canvas. Obtenido de (Molina, 2022)

Para los emprendedores está es una herramienta para el trabajo estratégico de sus negocios, agregándoles valor, ya que, les permite observar su negocio de forma visual.

2.3.2.15. MiPymes

Son aquellas micro, pequeñas y mediana empresas, que están inscritas debidamente al sistema tributario del país y que se encuentran debidamente formalizadas y adscritas como Pyme tal y como lo indicó el MEIC.

Ya una vez inscrita un emprendimiento, o una pequeña o mediana empresa con el sello Pyme, esto le permitirá contar con los beneficios.

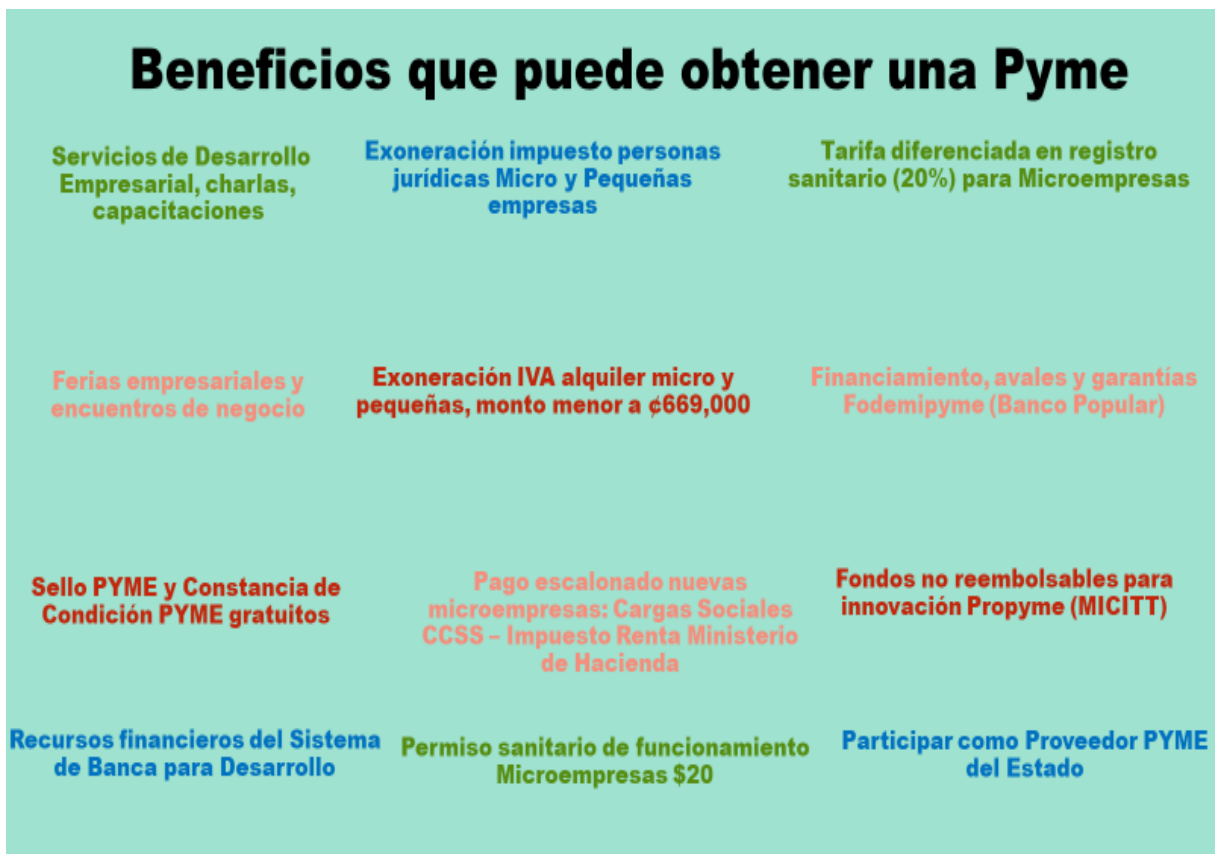


Imagen 12: Beneficios de ser PYME. Obtenido de (MEIC, 2019).

2.3.2.16. Marketing

El *marketing* aunque engloba en la actualidad diversos conceptos y abarca ampliamente distintos ámbitos, mencioná Monferrer Tirado:

En concreto, en el centro de la teoría y la práctica del *marketing* se sitúa el afán por proporcionar valor y satisfacción a sus mercados. Para ello, es esencial que la empresa sea capaz de identificar las necesidades de su cliente, de diseñar y desarrollar ofertas ajustadas a las mismas y de transmitirlos y acercarlos de forma efectiva hacia su mercado. (Monferrer Tirado, 2013)

Como menciona el autor, identificar las necesidades y transformarlas de forma adecuada para que se pueda atraer al cliente para satisfacer sus necesidades.

2.3.2.16.1. Marketing digital

En un entorno cada día más digital, gracias a los avances de la tecnología es imposible no ver una compañía que no aproveche los recursos que existen como el internet, aplicaciones de *marketing*, uso de dispositivos, páginas *web* y otros medios para dar una mejor experiencia a su cliente meta, o el poder diversificar y alcanzar otros mercados mediante el aprovechamiento del *marketing* digital.

En el entorno actual es sumamente importante considerar como lo dice Sanagustín “Si las empresas quieren seguir en el mercado, han de estar dispuestas a conversar con los usuarios por medio de contenidos, redes sociales y aplicaciones móviles que les ayuden a posicionar su marca y, como resultado, vender más.” (Sanagustín, 2016)

2.3.2.16.2. Redes sociales

Como parte de esos grandes avances que tiene la humanidad y la tecnología dentro del entorno que rodea una micro, pequeña y mediana empresa, es la utilización de las redes sociales para llegar al mercado y ampliar el mismo, mediante las redes sociales. “La *web* 2.0 democratizó la información porque desde entonces cualquiera puede crear contenidos y distribuirlos gratuitamente, sin conocimientos técnicos avanzados ni ser un medio de comunicación.” (Sanagustín, 2016)

Por ello, es por lo que los participantes de hoy en día en el comercio de venta de servicios y activos se debe tomar con vigor y seriedad, ya que, es un medio por el cual los departamentos de mercadeo pueden mediar la valoración, percepción y alcance del público mediante las publicaciones que se den en las *Apps* como la plataformas de *Facebook*, *Instagram*, *TikTok* y *X (Twitter)*.

2.3.2.16.3. Plataformas electrónicas

Las plataformas electrónicas son todos aquellos *softwares*, usados en los negocios que facilitan las labores.

2.3.3. Bases legales

Las bases legales son la referencia de lo que el gobierno de Costa Rica establece como requisito indispensable a las empresas o bien Pymes que tengan una actividad lucrativa, establecida en la región.

2.3.3.1. MiPymes

De acuerdo al Reglamento General de la Ley No. 8262 de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas de nuestro país expone en el artículo 3° de esta ley, el término PYME de la siguiente manera:

...Para todos los efectos de esta Ley y de las políticas y los programas estatales o de instituciones públicas de apoyo a las pymes, se entiende por pequeñas y medianas empresas (pymes) toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica. (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2024)

Dentro de los objetivos de esta Ley N.º 8262, Ley de Fortalecimiento a la Pequeñas y Medianas Empresas, es causar el desarrollo económico y social del país; para la creación y operación de las PYMES a los mercados de bienes y servicios.

2.3.3.2. Ministerio de Economía, Industria y Comercio MEIC

En base a la Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio MEIC de acuerdo con el artículo 1 de la Ley N.º 6054 del 14 de junio de 1977, le corresponde al MEIC” ser el ente rector de las políticas públicas de Estado en materia de fomento a la iniciativa privada, desarrollo empresarial y fomento de la cultura empresarial, para la micro, pequeña y mediana empresa”. (La Gaceta, 2015)

El MEIC es un ministerio que apoya el desarrollo económico y social del país por medio de políticas que proporcionan un correcto funcionamiento del mercado, el fomento de la competitividad y el impulso de la actividad empresarial.

2.3.3.3. Sistema de Banca para el Desarrollo

El Sistema de Banca para el Desarrollo SBD es un mecanismo que invierte e impulsa proyectos productivos, factibles, acordes con el modelo de desarrollo del país bajo la Ley n°8634, compuesto por terceros financieros públicos, el Instituto de Fomento Cooperativo Infocoop, el Instituto Nacional de Aprendizaje INA así como organizaciones estatales y no estatales que canalicen fondos públicos para el financiamiento de proyectos productivos.

Cuentan con un programa para emprendedores llamado Semillas de Transformación. donde promueve y desarrolla, ideas novedosas que pueden transformar los negocios al crecimiento, mediante acompañamiento técnicos por medio de sus agencias operadoras aliadas estratégicas. (Banca para el desarrollo, 2021)

A diciembre del año 2021, la cartera de crédito del conjunto del SBD representa estadísticamente:



Imagen 13: Cartera del Sistema de Banca para el Desarrollo. Obtenido de (Banca para el desarrollo, 2021)

2.3.3.4. Dirección General de la Pequeña y Mediana Empresa

DIGEPYME

DIGEPYME es una oficina gubernamental de servicio que busca el fortalecimiento competitivo y sostenible de las PYME costarricenses mediante una eficiente coordinación interinstitucional que hace posible desarrollar diversos proyectos y programas de apoyo y mecanismos de información con calidad para los sectores de la industria comercio y servicios con miras a mejorar el nivel de vida de los costarricenses.

Dentro sus áreas de trabajo las cuales vela de acuerdo con la Ley 8262 son: la comercialización, la capacitación y asistencia técnica, financiamiento, información, desarrollo sostenible, innovación tecnológica y la cooperación internacional (Ministerio de Economía Industria y Comercio, 2024)

2.3.3.5. Programa de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa

PROPYME

PROPYME fue creado mediante la Ley 8262, es una transferencia presupuestaria que realiza el Gobierno de la República al presupuesto del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT); con el objetivo de financiar las acciones y actividades dirigidas a promover y mejorar la capacidad de gestión y competitividad de las Pymes. (Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones de Costa Rica, 2024)

Es una entidad financiera de acciones y actividades que promueve y mejora la capacidad de las PYMES, donde aporta hasta un 80% máximo en costo totales de un proyectos de innovación y desarrollo tecnológico, la cual favorece al desarrollo económico y social de las diferentes regiones del país.

2.3.3.6. Requisitos para el emprendimiento Heladín Delis-Delis

A continuación se detallan las bases legales que el emprendimiento Heladín Delis-Delis necesita para su formalización:

a) Carné de manipulación de alimentos

“El carné de manipulación de alimentos, el cual será obligatorio para las personas manipuladoras de alimentos, propietarias y administradoras de un servicio de alimentación al público.” (Ministerio de Salud)

Con lo anterior, se demuestra que es indispensable que todo el personal que labore con alimentos posea el carné al día, esto asegura que el personal que labora con alimentos esté capacitado en el manejo adecuado de los alimentos.

b) Municipalidad de Sarapiquí

El uso de suelo es el primer requisito que necesita el establecimiento esto para que se pueda asegurar que el lugar físico donde está construido sea apto. En este mismo municipio se debe solicitar la patente municipal, que viene siendo una licencia comercial para operar. Este permiso se obtiene de último, ya que, como requisito se necesita tener los permisos mencionados. (Ministerio de Economía Industria y Comercio, 2016)

c) Ministerio de Salud

El permiso de funcionamiento es necesario para todas las empresas, sin embargo los requisitos que se solicitan sí varían, temas como el color o detalles en los bordes se deben cumplir a cabalidad en el caso del sector alimenticio. El tema como la Ley 7600, es otro punto que se debe cumplir. Este permiso lo que busca es que el establecimiento cumpla con todas las normas salubres para que los productos que se preparen sean inocuos. (Ministerio de Salud)

d) Ministerio de Hacienda

Lucrar con un negocio genera ganancias, por ello se debe inscribir ante el Ministerio de Hacienda, ya sea como persona jurídica o persona física. Este requisito es indispensable para toda empresa, sin importar su actividad lucrativa o bien tamaño (Ministerio de Hacienda, 2022).

e) Caja Costarricense del Seguro Social

La razón de este permiso no es solo estar asegurado sino cotizar para una futura pensión, cabe recalcar que al tener un emprendimiento muchos emprendedores no le dan la importancia a este factor sino que lo ven como un gasto, sin saber su importancia. En el caso del emprendimiento Heladín Delis-Delis se debe inscribir como patrón ya que se poseen trabajadores a cargo, en caso de que no los hubiera se puede inscribir como trabajador independiente. (Ministerio de Economía Industria y Comercio, 2016)

f) Instituto Nacional de Seguro

“Es el seguro que ofrece el INS a los patronos para proteger a sus trabajadores ante los riesgos de trabajo que puedan sufrir a consecuencia de la labor realizada.” En esta entidad lo que se busca es el seguro de riesgos de trabajo, esto para garantizar a los trabajadores que en caso de algún incidente tienen esa protección para que puedan ser atendidos. (Instituto Nacional de Seguro)

2.3.4. Sistema de variables

El autor Arias, define el sistema de variables como, “variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación.” (Arias, 2012)

2.3.4.1. Definición

En concordancia con el autor Arias, el sistema de variable se refiere a la transparencia hipotética de la variable que se extrae del marco teórico de manera abreviada, de tal forma que indicá el significado de frases o palabras en una definición técnica o de diccionario que se complemente a la investigación que se aplica conforme al cuadro de variables.

2.3.4.2. Operacionalización

Arias, define la operacionalización de variables como:

Un tecnicismo se emplea en investigación científica para designar al proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos

concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores. Por ejemplo, la variable actitud no es directamente observable, de allí que sea necesario operacionalizar la o traducirla en elementos tangibles y cuantificables. (Arias, 2012).

La investigación presente cuenta con una serie de variables que se mencionan a continuación:

Evaluar: El posible crecimiento del emprendimiento Heladín Delis-Delis para saber el potencial que ofrece para colocar un establecimiento en la cabecera del cantón en Puerto Viejo de Sarapiquí.

Evaluar: Información del microentorno en el que opera el emprendimiento Heladín Delis-Delis en Puerto Viejo de Sarapiquí.

Evaluar: Las soluciones para los requerimientos para la formalización del emprendimiento Heladín Delis-Delis en Puerto Viejo de Sarapiquí

Evaluar: Los posibles beneficios de diseñar una estrategia de crecimiento para el desarrollo comercial del emprendimiento Heladín Delis-Delis.

2.3.4.3. Instrumentalización

La instrumentalización no es más que aquel instrumento que permite medir o bien explicar de manera más concreta el tema expuesto tal y como se ha expuesto se usará de instrumento la investigación cualitativa, por medio del estudio de campo para obtener toda la información necesaria para el desarrollo del trabajo.

La variable con la que se cuenta es el requerimiento para formalizar el emprendimiento en el primer semestre de 2024. De igual manera cada uno de los objetivos planteados en un inicio cuentan con variables que se detallan a continuación:

Objetivo uno: Por medio de variable cuantitativa elaborar gráficos con informes de ventas del emprendimiento donde se evidencie el potencial que posee en el mercado estando en la informalidad.

Objetivo dos: Por medio de la observación del estudio de caso

Objetivo tres: Realizar búsqueda cualitativa de bases legales y requerimientos para la formalización del emprendimiento.

Objetivo cuatro: Crear una estrategia de venta para que una vez que el emprendimiento cuente con los permisos respectivos lo implemente.

NOMBRE DEL PROYECTO Plan para el establecimiento y la formalización del emprendimiento Heladín Delis-Delis en Puerto Viejo de Sarapiquí durante el primer semestre 2024							
OBJETIVO GENERAL	Estudiar el entorno y los requerimientos que rigen el establecimiento y la formalización de emprendimientos en la zona de Puerto Viejo de Sarapiquí en la primera mitad del año 2024.						
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ÍTEMS	FUENTE / TÉCNICA
Definir el estado situacional del emprendimiento Heladín Delis-Delis para saber el potencial que ofrece para su establecimiento.	Estado situacional	El análisis situacional es un estudio que se realiza con la finalidad de conocer cómo se encuentra la empresa en un momento determinado, para ello se analiza el entorno interno y externo en el que se desenvuelve. (Quiroa, Análisis situacional, 2020)	Potencial	Como establecimiento Lugares para distribuir Productos para desarrollar Productos para innovar Preferencias para atender DAFO-CAME	Encuesta Aplicar el análisis de DAFO y CAME	A, C, 1, 2, 3, 2b, 3b B, D, 4, 11, 1b 10 7, 8, 9 5, 6	Entrevistados (as) (sujetos de información) con el perfil demográfico respectivo. (Aplicación en campo) Establecer el análisis del DAFO-CAME por medio de la Web.
Estudiar el microentorno en el que opera el emprendimiento Heladín Delis-Delis en Puerto Viejo de Sarapiquí.	Microentorno en el que opera	Elementos cercanos a una empresa que interactúan directamente con ella y que tienen un impacto inmediato en su funcionamiento y desempeño. El microentorno está formado por los clientes, proveedores, competidores, intermediarios, accionistas o propietarios, empleados. (Pintor , Microentorno de	Análisis de microentorno	Clientes Proveedores Intermediarios Competidores Grupos Interés	Observación		Visitas al local para identificar los clientes y alrededores de la zona para identificar competidores

		una Empresa y sus componentes , 2024)					
Listar los requerimientos para la formalización del emprendimiento Heladín Delis-Delis en Puerto Viejo de Sarapiquí.	Requerimientos para la formalización	La formalización debe entenderse más que como una obligación de registro, como un medio de inclusión económica, ambiental y social de las empresas en los mercados, para que estas aumenten sus índices de productividad, accedan al sistema financiero y sean sostenibles. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2024)	Puerto Viejo de Sarapiquí.	Investigación en las entidades gubernamentales para obtener los permisos para la formalización de un emprendimiento.	Recopilación documental (física y digital)		Ir a cada entidad y solicitar lo que se necesita para que el emprendimiento pueda llegar a formalizar su empresa.
Diseñar una estrategia de crecimiento para el desarrollo comercial del emprendimiento Heladín Delis-Delis.	Estrategia de crecimiento	Una estrategia de crecimiento es el conjunto de acciones y planes que diseña una empresa con el fin de aumentar su participación de mercado al lograr desarrollar una ventaja estable y única en su entorno competitivo. (Quiroa, Estrategia de crecimiento, 2020)	Desarrollo comercial	Futuros clientes	Revisión documental bibliográfica		Visitar escuelas, colegios y super para hacer una investigación de la población y si están dispuestos a comprar el producto.

Tabla 2: Cuadro de variables. Elaboración propia.

2.3.5. Definición de términos básicos

2.3.5.1. Emprendedurismo

El proceso de identificar, desarrollar y dar vida a una visión, que puede ser una idea novedosa, una oportunidad o simplemente, una mejor manera de hacer las cosas y cuyo resultado final es la creación de una nueva empresa, formada bajo condiciones de riesgo y considerable incertidumbre. (Gutiérrez Huby & Amador Murguía, 2011)

2.3.5.2. Garantías sociales

“Conjunto de preceptos jurídicos que, conforme a criterios de justicia social y bienestar colectivo, protege, tutela y reivindica sectores desprotegidos, marginados o vulnerables.” (Poder Judicial, 2024)

2.3.5.3. Negocio en marcha

“La empresa se supone como un negocio continuo a futuro es decir con continuidad de operaciones.” (Dennis, 2013)

2.3.5.4. Permiso Sanitario de Funcionamiento (PSF)

Documento que emite el Ministerio de Salud como requisito previo para que un establecimiento en una ubicación determinada pueda operar, en cumplimiento de la legislación vigente que previene el impacto que los establecimientos puedan generar sobre el ambiente y la salud pública durante su funcionamiento. (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2024)

2.3.5.5. Emprendedor

“El emprendedor o emprendedora es una persona que comienza su propio proyecto empresarial al detectar una oportunidad de negocio, asumiendo riesgos financieros para llevarlo adelante, con el objetivo de obtener beneficios.” (Sordo, 2021)

2.3.5.6. Emprendimiento

“Se conoce como emprendimiento a la actitud y aptitud que toma un individuo para iniciar un nuevo proyecto a través de ideas y oportunidades.” (Equipo de Enciclopedia Significados, 2019)

2.3.5.7. Tributar

“Pagar los cobros legales o los determinados por la Administración para el sostenimiento de las cargas públicas.” (Poder judicial, 2024)

2.3.5.8. Estabilidad económica

“La estabilidad económica es una situación en la que un país no muestra grandes variaciones en sus principales índices macroeconómicos. Los más importantes son la inflación, el desempleo y el Producto Interior Bruto (PIB).” (Westreicher, Estabilidad económica - Qué es, definición y concepto, 2019)

2.3.5.9. Autoempleo

“El autoempleo es una modalidad de trabajo que consiste en generar ingresos de forma autónoma. Esto incluye, por ejemplo, a quienes son dueños de una empresa

unipersonal y a los profesionales independientes que ofrecen sus servicios.” (Westreicher, Autoempleo, 2020).

2.3.5.10. Índice de desempleo

“La tasa de desempleo, también conocida como tasa de paro, mide el nivel de desocupación en relación con la población activa.” (Vázquez, 2015)

2.3.5.11. Empleo informal

La definición de empleo informal considera los empleos que cumplen con las siguientes características:

1. Personas asalariadas sin seguridad social: corresponde a aquellas personas que no tienen rebajos de seguro social.
2. Personas asalariadas a quienes sólo le pagan en especie o que el pago fue una única vez: por la naturaleza de su contratación, se considera que no son susceptibles de los rebajos de seguro social.
3. Personas ayudantes no remuneradas: independientemente de donde laboren son consideradas como personas trabajadoras con empleo informal.
4. Personas trabajadoras por cuenta propia y empleadoras: aquellas que tienen empresas no constituidas en sociedad, es decir, que no están inscritas en el Registro Nacional de la Propiedad y no llevan una contabilidad formal en forma periódica.
5. Personas trabajadoras por cuenta propia con trabajos ocasionales (laboran menos de un mes): quienes por la naturaleza del trabajo no son susceptibles a estar inscritas

o llevar contabilidad formal en forma periódica. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2021)

2.3.5.12. Negocios informales

“La economía informal es aquella donde las condiciones laborales no siguen un marco legal.” (Westreicher, Economía informal - Qué es, definición y concepto, 2020)

2.3.5.13. Rentabilidad

“La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión.” (Sevilla, 2024)

Permiso de funcionamiento

Documento que emite el Ministerio de Salud como requisito previo para que un establecimiento en una ubicación determinada pueda operar, en cumplimiento de la legislación vigente que previene el impacto que los establecimientos puedan generar sobre el ambiente y la salud pública durante su funcionamiento. (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2024)

2.3.5.14. Artesanal

“Es artesanal todo aquel producto que es elaborado a través de técnicas tradicionales o manuales, sin que intervenga un proceso industrial. También hace referencia a todo aquello que indique oficio artesanal, proceso y tradición artesanales.” (Equipo de Enciclopedia Significados)

2.3.5.15. Inocuo

Inocuidad alimentaria: es la garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan (OMS, 2016). Es decir, un alimento inocuo es aquel que está libre de peligros físicos, químicos y biológicos. (Instituto Nacional de Aprendizaje, 2015)

2.3.5.16. Sistema tradicional

“Bajo este régimen se pueden incorporar todos los contribuyentes sin importar el tipo de actividad a que se dediquen.” (TCP Group, 2020)

2.3.5.17. Sistema simplificado

“El Régimen de Tributación Simplificada está dirigido a los pequeños contribuyentes, a fin de simplificar sus obligaciones tributarias, su acceso es de manera voluntaria en la medida que cumplan con los requisitos exigidos.” (TCP Group, 2020)

2.3.5.18. Personas física

“Cualquier ser humano nacido vivo que funge como centro de imputación de situaciones jurídicas y, por lo tanto, sujeto de derecho; en síntesis, es todo individuo humano.” (Certad, 2024)

2.3.5.19. Persona jurídica

“Es un complejo organizado de personas y de bienes, dirigido a un fin y al que la ley le reconoce la personalidad jurídica.” (Certad, 2024)

2.3.5.20. Patente

Es la licencia comercial que emite la Municipalidad del cantón que le permite a las empresas operar. (Ministerio de Economía Industria y Comercio, 2016)

2.3.5.21. PIB

El Producto Interno Bruto o Producto Interior Bruto (PIB) es la medida estándar del valor agregado creado mediante la producción de bienes y servicios en un país durante un período determinado. Este indicador también mide los ingresos obtenidos de dicha producción, o la cantidad total gastada en bienes y servicios (menos importaciones). (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2022)

2.3.5.22. Proveedores

“Proveedor es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin.” (Albarrán Trujillo, 2017)

2.3.5.23. Segmentación de mercado

El proceso de dividir un mercado en segmentos o grupos identificables, más o menos similares y significativos, con el propósito de que el mercadólogo ajuste las mezclas de mercadotecnia a la medida de las necesidades de uno o más segmentos específicos. (Lamb, 2011)

2.3.5.24. Habilidades duras

Las habilidades duras son aquellas habilidades técnicas que posee un profesional. Así pues, hablamos de unas habilidades adquiridas a lo largo de la vida profesional, o en una institución académica, y que permiten al profesional desempeñar su trabajo. (Coll, 2021)

2.3.5.25. Innovar

“La innovación es un proceso que modifica elementos, ideas o protocolos ya existentes. Su objetivo es mejorarlos y crear nuevos sistemas que cubran más necesidades o lo hagan de forma más eficiente.” (Peiró, 2024).

2.3.5.26. Microentorno de una empresa

El microentorno se refiere a los elementos cercanos a una empresa que interactúan directamente con ella y que tienen un impacto inmediato en su funcionamiento y desempeño. El microentorno está formado por los clientes, proveedores, competidores, intermediarios, accionistas o propietarios, empleados, gobierno y otros socios estratégicos. (Pintor, Microentorno de una Empresa y sus componentes, 2023)

2.3.5.27. Necesidades básicas

Las necesidades básicas es todo aquello de lo que depende un ser humano para subsistir y que le permite alcanzar una vida satisfactoria y prolongar su salud.

Maslow (1943) divide estas necesidades en cinco niveles:

- a) Necesidades fisiológicas
- b) Necesidades de seguridad
- c) Necesidades sociales,
- d) Necesidades aprecio,
- e) Necesidades de autorrealización. (Navarro, 2019)

2.3.5.28. Ley 7600

“La Ley No.7600 establece el desarrollo integral de la población con discapacidad en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes, que el resto de los habitantes.” (Ministerio de Educación Pública, 2024)

Capítulo III: Marco Metodológico

3. Definición del enfoque metodológico y método de investigación

En el presente capítulo se detalla el uso de los enfoques cualitativo y cuantitativo para desarrollar la investigación, se hace el uso de ambos métodos a fin de contar con una investigación completa.

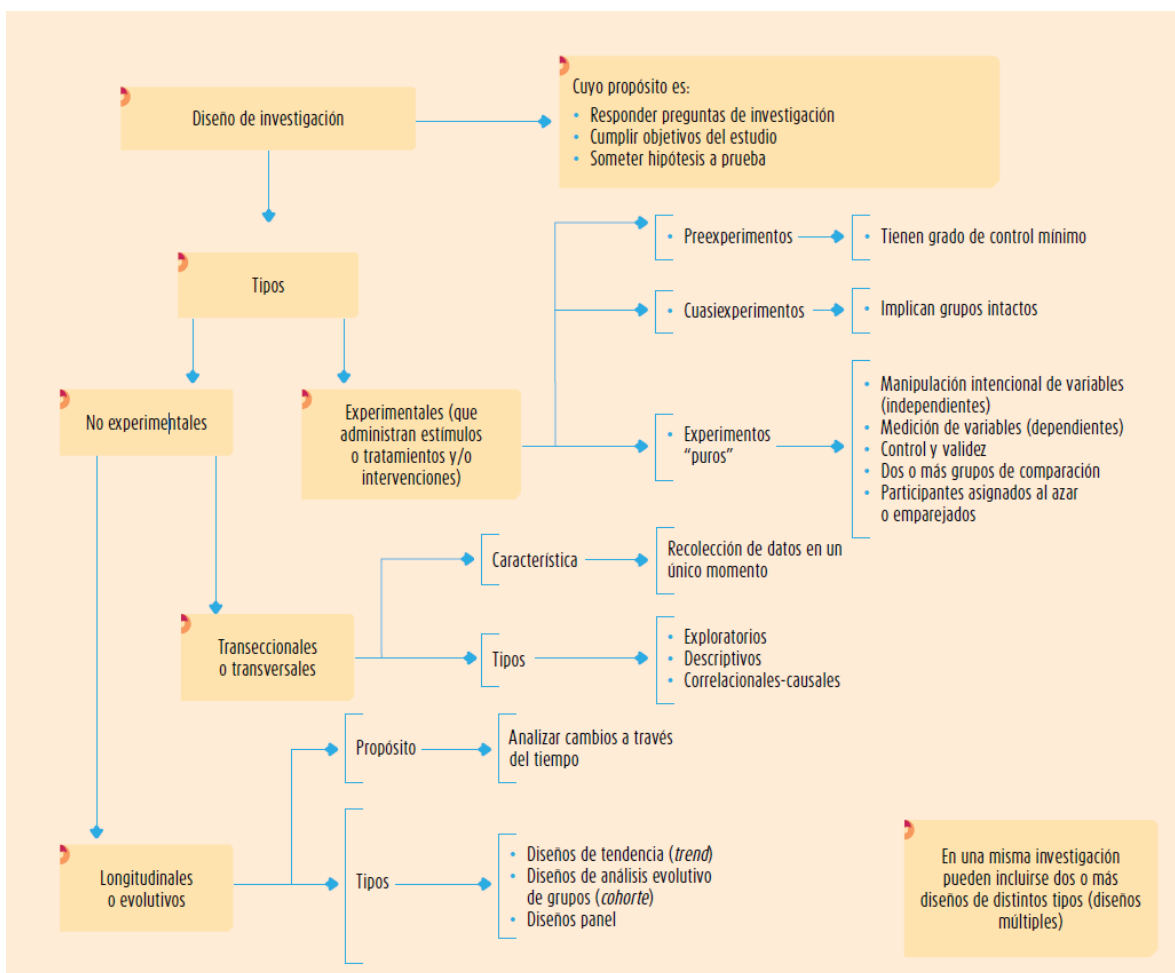


Imagen 14: Diseño de investigación. Tomado de: (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

3.1. Metodología de la investigación

La metodología de la investigación es el uso de diversos pasos para obtener la respuesta a un problema. Los autores definen la metodología de la investigación como:

La Metodología de la Investigación (M.I.) o Metodología de la Investigación Científica es aquella ciencia que provee al investigador de una serie de conceptos, principios y leyes que le permiten encauzar de un modo eficiente y tendiente a la excelencia el proceso de la investigación científica. El objeto de estudio de la M.I. Lo podemos definir como el proceso de Investigación Científica, el cual está conformado por toda una serie de pasos lógicamente estructurados y relacionados entre sí. (Cortés Cortés & Iglesias León, 2005)

Este estudio se hace sobre la base de un conjunto de características, de sus relaciones y leyes, a fin de que la investigación brinde resultados confiables para el emprendimiento.

3.2. Enfoque metodológico

La presente investigación requiere hacer uso del enfoque cualitativo y cuantitativo por ello la metodología a usar sería mixta. Los enfoques lo que permite es hacer uso de estrategias y técnicas para desarrollar la solución al problema planteado.

El enfoque cualitativo es aquel enfoque en el que no se hace uso de datos numéricos, por ello es el más indicado, ya que, la mayoría de la información que se necesita recolectar es textual esto debido al tipo de investigación planteada en un inicio.

3.3. Tipo de investigación

La investigación presente será mixta ya que se hará uso de la investigación cualitativa y cuantitativa. Hernández expone que “Los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto 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.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

3.4. Método de investigación

Por su parte, el método de investigación empleado para el siguiente trabajo se centra en una perspectiva mixta; ya que, se utiliza una visión cuantitativa y cualitativa para la obtención de la información. Esto debido a que este sistema metodológico es de gran utilidad para realizar un contraste entre las fuentes primarias y secundarias que se obtendrán a lo largo del proyecto, por ende, generar una triangulación de análisis que permita desarrollar conclusiones de mayor profundidad entendiendo mejor el entorno que se investiga.

Con respecto a los dos métodos que utilizarán en el trabajo, el enfoque cualitativo está enfocado en utilizar fuentes orales solicitud de documentos o requisitos en instituciones gubernamentales; la cual permite conocer de mejor manera el funcionamiento del emprendimiento Heladín Delis-Delis, así como su desarrollo en los últimos años y el mercado al que podrían alcanzar. Por su parte, el área cuantitativa utiliza fuentes estadísticas y documentales, que facilita el comprender el alcance y trayectoria contable

que ha tenido este proyecto familiar. Todo esto, como se mencionó anteriormente, sirve para realizar una triangulación de la información y así generar respuestas más completas que las que se lograrían por medio de un análisis por separado.

3.5. Diseño de la investigación

Se entiende como diseño de investigación, plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

El diseño de la investigación para el emprendimiento Heladín Delis-Delis es secuencial exploratoria, trabajando en el marco de la temporalidad transversal, esto debido a las encuestas aplicadas a la población. Lo anterior ayudará a obtener la información pertinente y acertada para su formalización, dicha la información será indagada en las diferentes instituciones gubernamentales involucradas en temas de formalización así como también de cumplimiento de requisitos que exige el gobierno costarricense para poder desarrollarse de forma legal a nivel comercial, aportando a los emprendimientos un respaldo y crecimiento comercial en sus negocios. Dentro las instituciones a visitar se encuentra la Municipalidad de Sarapiquí que es donde se gestiona el uso de suelo o la patente, la sucursal de la Caja del Seguro Social la cual es de requerimiento para todo emprendimiento que cuenta con colaboradores, como es el caso de Heladín Delis-Delis, el Instituto Nacional de Seguros cuando se cuenta con personal debe tener una Póliza de Riesgos de trabajo, Ministerio de Hacienda aquí deben inscribirse dependiendo de la naturaleza del negocio, Ministerio de Salud quien es el que da el permiso de acuerdo a la naturaleza del negocio.

Los diseño de investigación cuentan con tres etapas principales mismas que se detallan a continuación:

- a) La recolección: Consta del uso de instrumentos como el de observación, encuesta y recolección de datos de los cuales los investigadores se encargarán de redactar un informe final de acuerdo con los datos obtenidos.
- b) La medición: Se realizará mediante *Google Forms* y de manera personal con ciertos parámetros que valoran los investigadores para la revisión de datos de acuerdo con el análisis requerido.
- c) Análisis de datos: Esto le permitirá a los investigadores obtener conclusiones para recopilar información y posteriormente procesarla.

3.6.Sujetos de información

3.6.1. Sujetos, muestra o conjunto investigado

Como parte de la investigación se hará uso de conjuntos investigados que estos serían la solicitud de información en cada una de las instituciones involucradas, que forman parte de los requerimientos de una formalización de los emprendimientos siendo de utilidad para el cumplimiento de la legalidad costarricense.

Las muestras que se desean obtener son:

- Cuánto tiempo se tarda inscribiendo una empresa en determinada institución.

- Cuánto tiempo dura cada trámite y si hay costos en cada uno de los trámites que se deben gestionar.
- Cuál es la documentación que se debe presentar para su inscripción y trámites correspondientes.
- Identificar lugares donde los clientes desean encontrar el producto.
- Identificar competidores en la zona.

Lo anterior permitirá obtener información segura de tiempo, costos y requerimientos para su formalización siendo de utilidad para el emprendimiento Heladín Delis-Delis y otros emprendimientos que se encuentren en su misma condición.

3.6.2. Fuentes de información

Las fuentes de información son los recursos que se utilizarán para extraer la información para la investigación de la formalización del emprendimiento Heladín Delis-Delis.

Las fuentes que manejan los investigadores para esta investigación serán mediante encuestas y revisión documental a instituciones gubernamentales, así como también los clientes, la cual, se medirán mediante la observación, permitiéndoles obtener información de manera confiable para dicho trabajo.

Las fuentes de información se clasifican en distintos tipos según su origen y contenido. Cada tipo tiene sus propias ventajas y limitaciones, y es importante seleccionar las fuentes adecuadas para cada proyecto de investigación (Suárez, 2024).

Dentro las principales fuentes se tienen las primarias y las secundarias de las cuales los investigadores utilizarán para su investigación solamente las fuentes primarias.

3.6.2.1. Fuentes primarias

Las encuestas: permitirán suministrar la información pertinente a los investigadores para poder desarrollar las estadísticas en base a la información suministrada.

Los clientes: se medirán mediante la observación, es decir de forma indirecta, ya que, no se tendrá contacto directo, pero que a su vez de acuerdo con su comportamiento permitirá a los investigadores recopilar información.

La recolección de documentos: se llevarán a cabo en las diferentes instituciones gubernamentales que tienen relación para la formalización de todo emprendimiento desarrollado en Costa Rica, la cual brindará la información directa y pertinente para la formalización del emprendimiento Heladín Delis-Delis.

3.6.2.2. Fuente secundaria

Para dicha investigación los investigadores no harán uso de dicha fuente, para la recolección documental de requisitos, no obstante es importante tener claro a que se refiere cuando se habla de una fuente secundaria entendiéndose de la siguiente manera: “son aquellas que, por el contrario, no tienen como objetivo principal ofrecer información sino indicar qué fuente o documento nos la puede proporcionar, es decir, nos facilitan la localización e identificación de los documentos”. (Biblioteca Ciències Socials, 2024)

3.7. Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de los datos

Los instrumentos son todos aquellos métodos que van a usar los investigadores para obtener la información para resolver con el problema o bien dar solución o determinado tema, por otra parte están las técnicas, que en sencillas palabras son como van a recopilar los datos una vez teniendo el instrumento.

3.7.1. Instrumentos

Los instrumentos son todas aquellas herramientas que se usan para poder obtener la información de una investigación, un instrumento puede ser desde una entrevista hasta el uso de la observación. (Medina, y otros, 2023).

La importancia de los instrumentos en la investigación es la facilidad con la que los investigadores pueden recolectar la información, los instrumentos son adaptados a la necesidad del investigador, ejemplificando, las encuestas del INEC no siempre son visitas a los hogares sino que dependiendo del estudio hay encuestas que fueron realizadas por medios telefónicos.

Ahora bien, para la presente investigación se hará uso de diversos instrumentos mismos que se detallan a continuación.

3.7.1.1. La encuesta

Se hará uso de la encuesta, misma que se establecerá de manera electrónica por medio de *Google forms*, a los clientes.

La encuesta tendrá preguntas abiertas y cerradas, ya que, hay ciertos parámetros que sí se permiten limitar pero otros en donde se necesita la opinión detallada del encuestado.

Cada una de las preguntas están formuladas de acuerdo con los indicadores desarrollados en el cuadro de variables que aprecia en este documento, el cual le permitirá a los investigadores desarrollar el análisis de los datos suministrados.

3.7.1.2. Informe

Otro instrumento es la elaboración de un informe con la información recolectada, esto con el fin de brindar al emprendimiento una guía de pasos, para que su proceso de formalización sea ágil y certera.

3.7.1.3. Observación

Se hará el uso de la observación para identificar la cantidad de clientes que llegan al negocio y cuáles son los días de más venta, esto con el fin de identificar los tipos de clientes así como los gustos, lo anterior le permite al emprendimiento prepararse con tipos de sabores en días de más venta.

3.7.2. Técnicas

La técnica es como se va a hacer para poder hacer uso del instrumento elegido, el cual permitirá a los investigadores obtener información recopilación y análisis de los mismos. Según la definición de autores, la técnica de investigación consiste en “un método sistemático utilizado para recopilar y analizar información, con el fin de responder a una pregunta o resolver un problema específico”. A manera explicativa, un instrumento es la

observación y la técnica es como se realiza, por ende en este caso de la investigación se hará la observación, sin embargo, la técnica sería observación no participante directa que consistente únicamente en mirar sin tener contacto con la población. (Medina, y otros, 2023).

3.7.3. Confiabilidad

La confiabilidad es fundamental en este trabajo, ya que, hay un emprendimiento de por medio que está confiando en las capacidades cognitivas de los investigadores para lograr establecerse en la formalidad. Ahora bien la confiabilidad indicará que es el uso adecuado del instrumento para obtener los resultados reales. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

La investigación se basa en fuentes confiables, mismas que son entidades gubernamentales para asegurar que la información brindada en el presente trabajo sea fidedigna. Para asegurar la confiabilidad, los datos de las encuestas se usarán preguntas previamente formuladas por los investigadores con el fin de que se asegure una recolección de datos que sirvan para como referente.

3.7.4. Validez

La validez de la información consta en que lo recolectado pueda medir justamente lo que se desea, en este caso lo que se busca recolectar es información para determinar dónde le gustaría a los cliente poder comprar el producto a su vez identificar cuáles son los requisitos que necesita este emprendimiento para obtener todos los permisos que por ley se solicitan.

Capítulo IV: Análisis de datos

4. Análisis de resultados

Gracias a los avances de la tecnología, se realizó una encuesta mediante la aplicación de *Google Forms* con el propósito de evaluar y detectar tanto el servicio como los resultados que ayuden al emprendimiento buscar la mejora continua, tanto del establecimiento como de su producto, así como a conocer mejor al cliente, sus edades, profesiones, gustos y deseos, con estos resultados poder formular una adecuada y exitosa ruta que permita la formalización del impedimento y su crecimiento constante.

En el caso de la encuesta nos permite medir el nivel de satisfacción que tienen los clientes con el producto así como de la atención y la manera en la que el producto se entrega, por otra parte, en la observación se visualizó personas desde niños hasta adultos mayores comprando, aunque estos no están establecidos en la encuesta. Y la recopilación documenta permite establecer la información necesaria para brindar las bases para una formalización legal del emprendimiento. Estos instrumentos arrojaron información que es de suma importancia para el desarrollo de esta investigación.

4.1. Instrumento 1

4.1.1. Encuesta

Este instrumento se elaboró en la herramienta de *Google Forms*, se aplicó en línea y los gráficos fueron tomados de los resultados de dicha herramienta.

En la encuesta, la muestra son los clientes del emprendimiento Heladín Delis-Delis. En esta encuesta se dividió en tres secciones con el fin de obtener una información específica. El total de encuestados fue de 71.

a) Sección 1. Perfil encuestado

A. ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

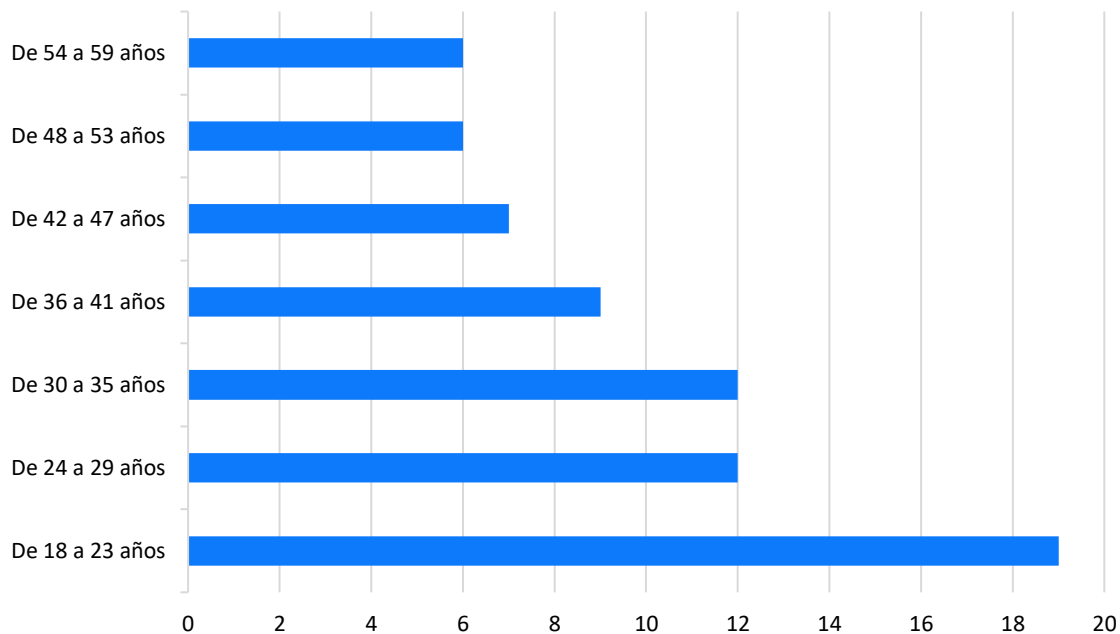


Gráfico 4: Gráfico 1 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí).

El gráfico 1, muestra la variedad de edades de los clientes que posee el emprendimiento Heladín Delis-Delis, sin embargo se evidencia que 26,8% de las personas encuestadas se encuentran en el rango de edad de 18 a 23 años, 16,9% corresponde entre edades de 24 a 29 años, 16,9 % corresponde entre edades de 30 a 35 años, 12% corresponde entre edades de 36 a 41 años, 10,4% corresponde entre edades de 42 a 47 años, 8,5% corresponde entre 48 a 53 años, 8,5% corresponde entre 54 a 59 años, no habiendo participado encuestados entre las edades de 60 en adelante.

Lo anterior es un indicador de que el producto ofrecido es consumido por gran parte de la población Sarapiqueña en cuanto al rango de edades, en esta encuesta, no se

encuestado a menores de edad, sin embargo, en el instrumento 3 se hizo uso de la observación y se evidenció que no solo personas mayores de edad compran el helado, sino, que también niños de edades variadas lo compran.

B. ¿En qué zona reside?

Alajuela	Cartago	Cureña
Flaminia	Guácimo	Heredia
Horquetas	La Esperanza	La Guaria
La virgen	Llanuras del gaspar	Perez Zeledon
Puerto Viejo	Pusiscal	Río Frío
San Carlos	San José	San Ramón
Santa Ana	Siquirres	

Tabla 3: Lugares del sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí).

En la tabla anterior refleja que la mayoría de los encuestados residen en Puerto Viejo de Sarapiquí con 54,9%, posicionándose en segundo lugar Horquetas con un 8,5%, en tercer lugar la Virgen con un 7 %, Cartago en cuarto lugar con un 5,6%, en quinto lugar Heredia 2,8%, los demás lugares con un 1,4% restantes.

Si bien es cierto, el emprendimiento Heladín Delis-Delis está ubicado en Puerto Viejo de Sarapiquí, el alcance que ha tenido el producto ha sido muy grande, esto se puede dar por dos motivos uno sería que los clientes traen a familiares o bien amigos y prueban el producto, o bien antes de residían en la zona y ahora viven en otro sector.

C. ¿Cuál es su profesión u oficio laboral?

De acuerdo con los encuestados la respuesta refleja que las personas que realizaron la encuesta, se encuentra una gran variedad de profesiones desde:

1. Abogados	2. Agente de ventas
3. Amas de casa	4. Asistente administrativo
5. Asistente de busetas escolares	6. Asistente ejecutiva
7. Bodeguero, doctor	8. Cajera
9. Cocinero	10. Comerciante
11. Contadores	12. Dependiente de tienda
13. Dependientes	14. Docentes
15. Emprendedores	16. Enfermero
17. Estudiante universitaria	18. Estudiantes
19. Manicurista profesional	20. Mantenimiento de aparatos eléctricos
21. Maquinaria pesada	22. Misceláneo
23. Oficinistas	24. Peón de proceso
25. Policías	26. Salonera,
27. Técnico de rayos X	28. Técnico en Redes
29. Técnico de farmacia	

Tabla 4: Profesiones de los encuestados del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí).

Dicha pregunta nos refleja que el emprendimiento cuenta con clientes que se dedican en diferentes sectores laborales.

D. ¿Es dueño de un comercio?

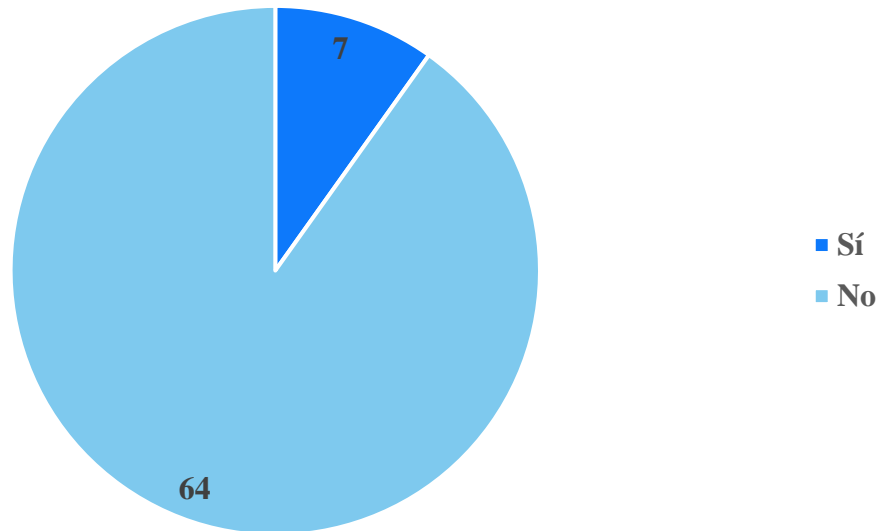


Gráfico 5: Gráfico 2 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí).

De acuerdo con gráfico, 64 de los encuestados no son dueños de un negocio, mientras que 7 los restante indicaron que sí son dueños de un negocio. Los resultados obtenidos de dicha pregunta dejan en evidencia que la mayoría no poseen negocios.

1. ¿Ha probado el helado Heladín Delis-Delis?

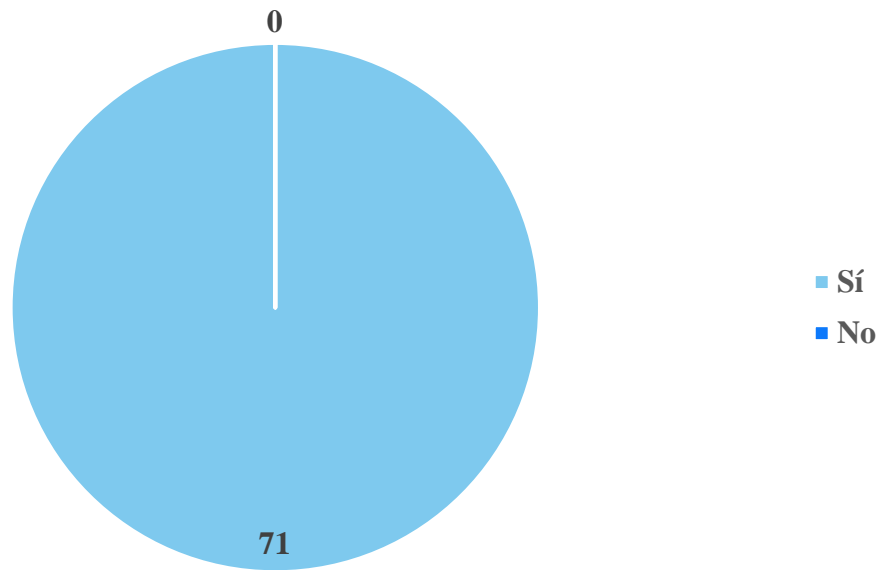


Gráfico 6: Gráfico 3 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí).

Referente a la pregunta si han probado los helados Heladín Delis-Delis el 100% de los encuestados han probado el producto. Según estos resultados queda demostrado que los helados son reconocidos por los encuestados, por lo tanto, no será limitante para responder esta encuesta.

b) Sección 2. Investigación principal

2. De acuerdo con la siguiente escala ¿Cómo califica su grado de satisfacción en el consumo de los helados Heladín Delis-Delis?

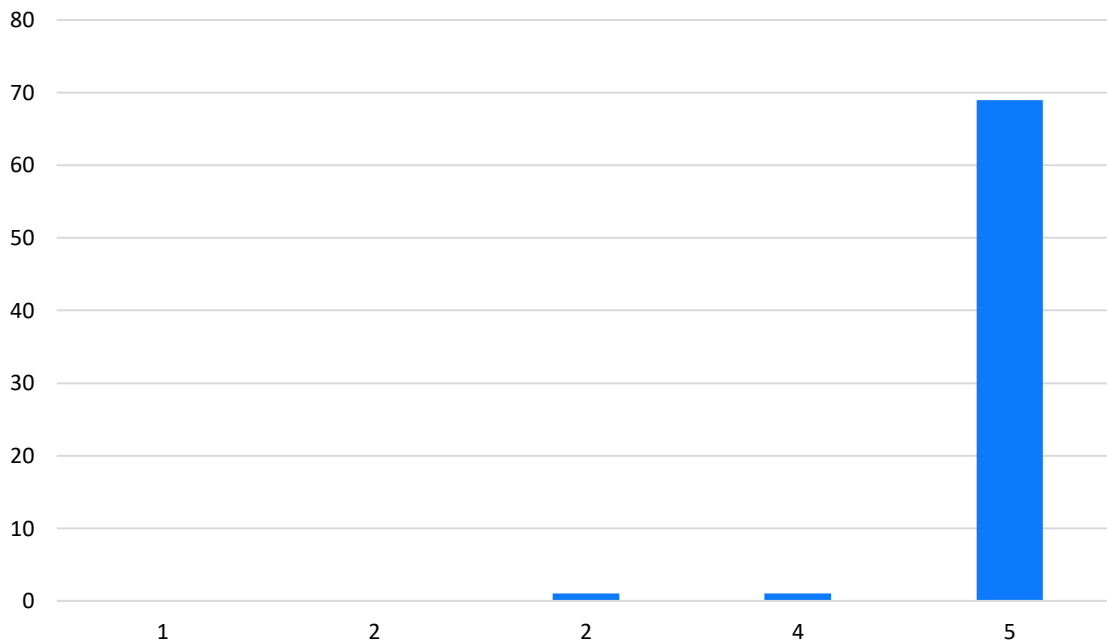


Gráfico 7: Gráfico 4 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí)

De acuerdo con las encuestas realizadas en referente al gráfico 5, el 97,2% que es un equivalente de 69 encuestados indican que se encuentran totalmente satisfecho con el consumo del producto 1,4% mencionan que satisfecho, y otro 1,4 % más o menos satisfecho. Como podemos observar en el gráfico, para la mayoría de los encuestadores nos refleja un índice del grado de satisfacción, lo cual nos permite ver que el helado es bien aceptado y reconocido por el cliente.

3. De acuerdo con la siguiente escala ¿Qué tan probable es que recomiende los helados Heladín Delis-Delis a sus familiares y amigos?

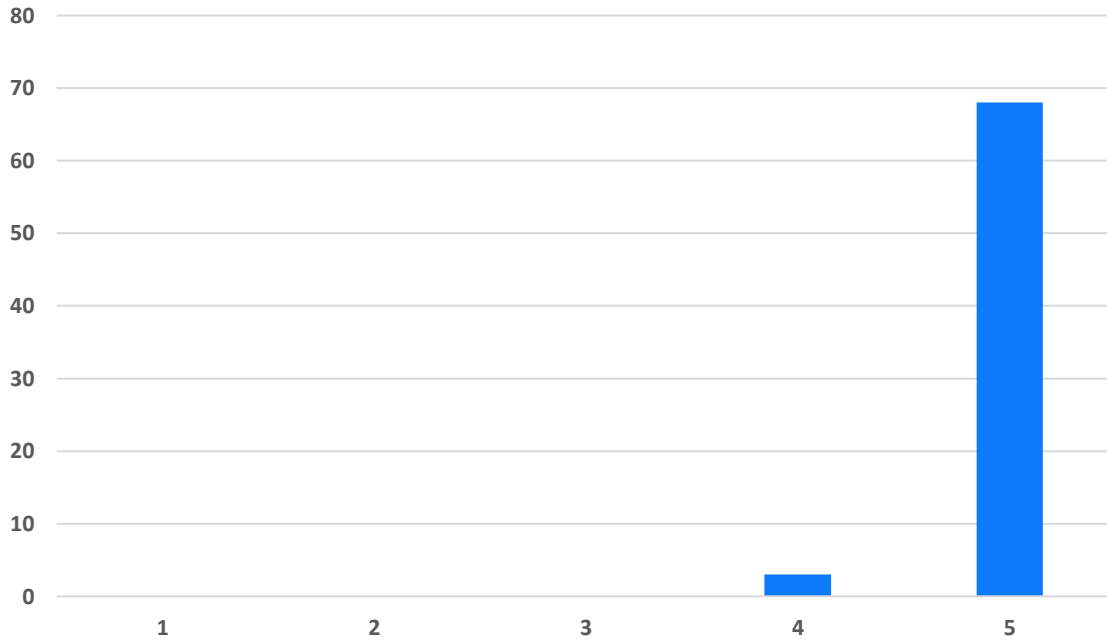


Gráfico 8: Gráfico 5 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí)

Referente a la pregunta qué tan probable es que recomiende los helados Heladín Delis-Delis a sus familiares y amigos, el gráfico 6 muestra que 68 de los encuestados recomiendan los helados a sus amigos y familiares con el puntaje más alto que sería 5, sin embargo 3 de los encuestados puntúan con 4 en cuanto a recomendar el producto.

Siendo esta pregunta otro indicador que ha sido de beneficio, ya que, los clientes sí recomiendan el producto, lo cual se genera una publicidad de boca a boca.

4. ¿En cuáles puntos de venta le gustaría poder comprar helados de la marca Heladín Delis-Delis?

Supermercados	Pulperías
Sodas	Carritos
Todos los puntos de ventas	Eventos deportivos
A domicilio	En otras casas
Casas	Ventas al por mayor y al detalle
Cadena Walmart	Todos los anteriores

Tabla 5: Puntos de ventas del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí)

En la tabla anterior se refleja que la mayoría de los encuestados les gustaría poder comprar helados tanto en pulperías como en los supermercados de acuerdo con los datos reflejados entre un 70,4% y 73,2%, así como también un 42,3% les gustaría poder comprarlos en sodas, con un 32,4 % en carritos, con un número muy poco significativo de 1,4% les gustaría poder comprarlos en los otros puntos mencionados. De acuerdo con los datos obtenidos se determina que la mayoría de los encuestados les gustaría poder conseguir los helados tanto en pulperías como supermercados.

5. Cuál es su nivel de satisfacción en que el producto se le entrega ya sea en servilleta o en bolsa

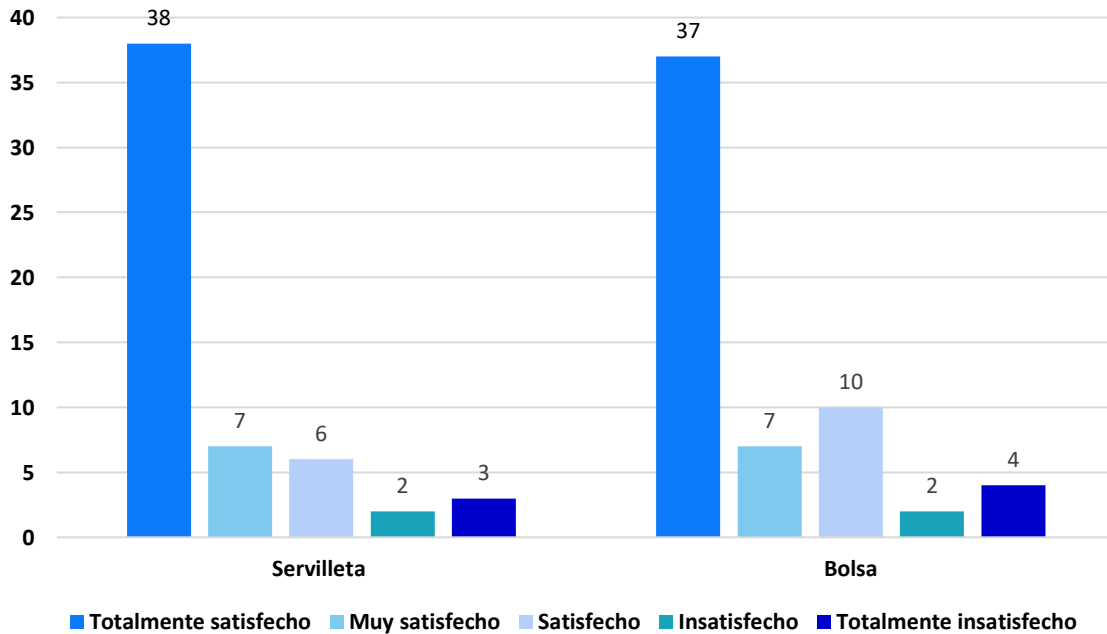


Gráfico 9: Gráfico 6 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí)

De acuerdo con las encuestas realizadas en referente al gráfico observamos que la mayoría de las respuestas están en los niveles de totalmente satisfecho, muy satisfecho y satisfecho. Donde las bolsas tienen mayor respuesta en niveles de totalmente satisfecho y satisfecho, no dejando de lado que otra parte de los encuestados que se sienten totalmente satisfecho, muy satisfecho con la entrega del producto en servilletas. Según los resultados obtenidos evidencia que la mayoría de los clientes están satisfechos con ambas opciones, la cual la satisfacción del cliente va sobre las preferencias y necesidades específicas en relación con la entrega del producto.

6. De acuerdo con la siguiente escala, establezca el grado de satisfacción respecto a la atención que recibe durante la compra de helados Heladín Delis-Delis.

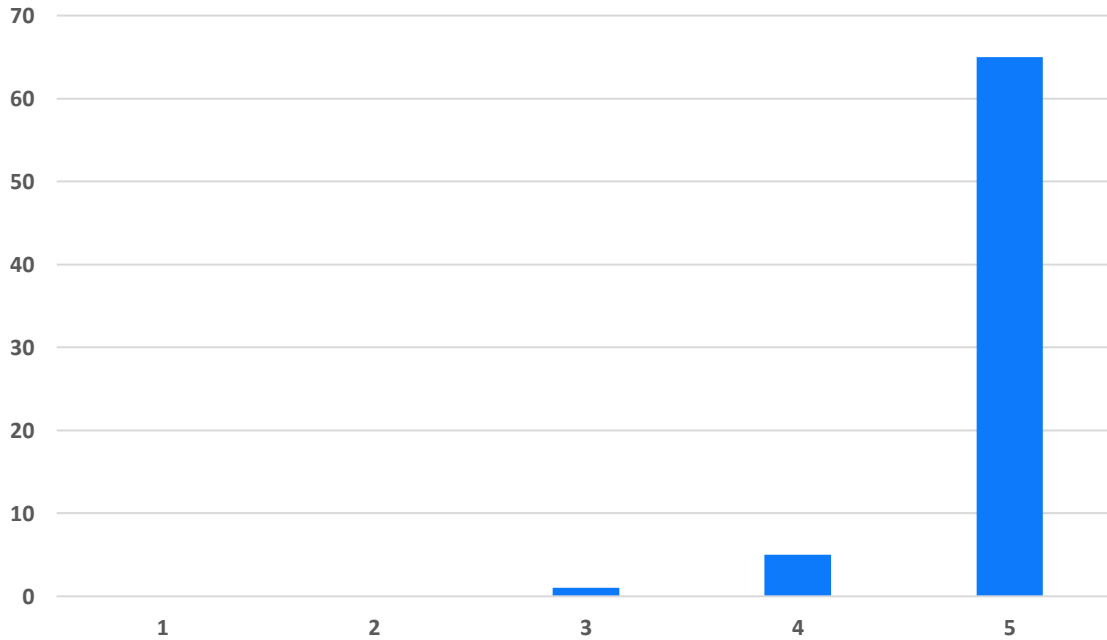


Gráfico 10: Gráfico 7 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí)

Según la escala proporcionada y de acuerdo con los encuestadores, el grado de satisfacción es de un 91,5 % reportando un alto nivel de satisfacción, siendo menos significativo un 7%, nada significativo un 1,4%. Los resultados obtenidos reflejan que la gran mayoría de los clientes están contentos con la atención que reciben durante la compra de helados en Heladín Delis-Delis.

7. Le gustaría que la marca Heladín Delis-Delis ofreciera helados hechos con leche deslactosada.

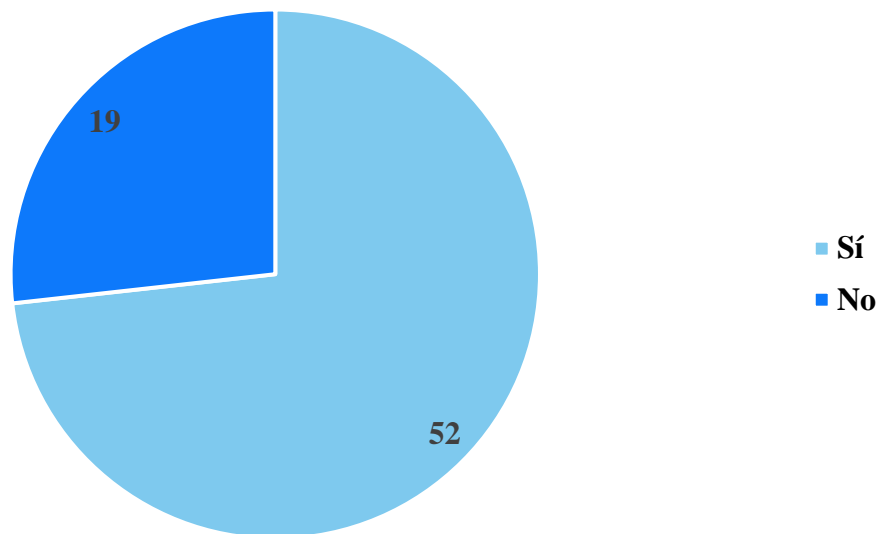


Gráfico 11: Gráfico 8 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí)

En el gráfico anterior refleja que la mayoría; el 73,2% de los encuestados indican que les gustaría que Heladín Delis-Delis vendiera helados con leche deslactosada y el 26,8% restantes no están interesados en consumir helados con ese tipo de leche. Dado que los datos indican que el porcentaje mayor les interesa consumir helados con ese tipo de leche la inclusión de helados hechos con leche deslactosada podría ser una excelente opción para Heladín Delis-Delis, brindando una alternativa más saludable para aquellos quienes les molesta la lactosa.

8. Le gustaría que la marca Heladín Delis-Delis ofreciera helados endulzados con sustituto de azúcar.

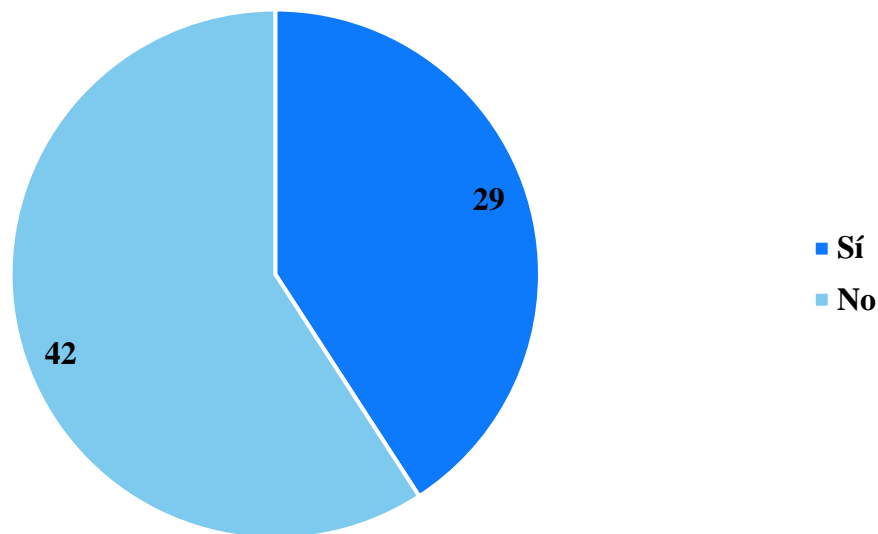


Gráfico 12: Gráfico 9 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí)

Referente a la pregunta si les gustaría que la marca Heladín Delis-Delis ofreciera helados endulzados con sustituto de azúcar, el gráfico 11 muestra que 42 (59,2%) de los encuestados si están de acuerdo, pero 29 (40,8%) un número no menos significativo indicó que no. Según estos resultados queda en evidencia que hay clientes preocupados por su salud y bienestar, lo cual agregar helados endulzados con sustitutos de azúcar podría ser una excelente manera de atender a los clientes del emprendimiento Heladín Delis-Delis.

9. ¿Cuál otra innovación sugiere usted se incorpore en los helados Heladín Delis-Delis?

Referente a la pregunta cuál otra innovación sugiere que se incorpore en los helados Heladín Delis-Delis, de los resultados obtenidos 29 encuestados indicaron que se incorporen nuevos sabores, 11 no sugieren ninguna innovación, 11 clientes indican que con lo que se tiene para ellos está muy bien. Lo anterior es un indicador de que el emprendimiento ha sabido tener una calidad y sabor único en el helado, ya que, si bien es cierto las innovaciones lo que solicitan son nuevos sabores y no se enfocan en temas de calidad o sabor de los helados.

Incluir más sabores	Ninguna innovación
Así esta perfecto	Con leche deslactosada
De palito	En paleta
En caja	Batidos
Tener un local	Distribución en todo el país
Más marketing	Bolsita más grande
Con sustituto de azúcar	Incluir proteína
Usar bolsas biodegradables	

Tabla 6: Innovación del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí)

10. ¿Qué recomendación le daría al emprendimiento, en cuanto al sabor de los helados?

De acuerdo con las respuestas obtenidas referente a la pregunta, que recomendación le daría al emprendimiento, en cuanto al sabor de los helados, queda en evidencia que los clientes están muy contentos y satisfechos con el producto y piden que se mantenga siempre la calidad como la han conservado hasta el momento. Sin embargo, surgió una sugerencia interesante que fue tener un punto de venta cerca del centro de Puerto Viejo, lo cual esto le permitiría al emprendimiento Heladín Delis-Delis, incrementar la accesibilidad de compra para los cliente y atraer más clientes de quienes visiten este lugar.

11. ¿Le gustaría vender el helado Heladín Delis-Delis?

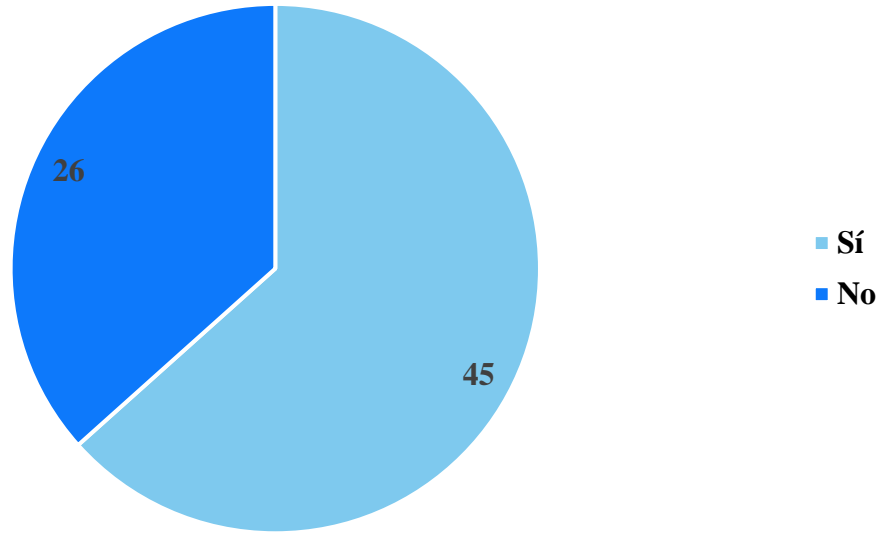


Gráfico 13: Gráfico 10 del Sondeo de percepción y preferencias de consumo de la marca Heladín Delis-Delis (Puerto Viejo de Sarapiquí)

De acuerdo con las encuestas realizadas en referente al gráfico 13, el 63,4% de los encuestados indican que, sí les gustaría vender los helados, mientras que el 36,6% de ellos no muestra interés en venderlos. Como podemos observar en el gráfico, para la mayoría de los encuestados tienen de interés explorar la posibilidad de vender los helados Heladín Delis-Delis.

c) Sección 3. Investigación general

En esta sección no hubo respuestas de los encuestados, ya que, esta parte de condicionó para aquellas personas que no han probado el helado Heladín Delis-Delis, sin embargo todos los encuestados lo han degustado, de acuerdo con la evidencia reflejada en el gráfico 4.

1b. ¿Le gustaría vender el helado Heladín Delis-Delis?

Si bien es cierto no hubo respuesta, pero sí se toma como referencia el gráfico 13, se determina que 45 (63,4%) de los encuestados muestran interés en vender el producto, lo cual esto es de beneficio al emprendimiento Heladín Delis-Delis, ya que, le permite que su producto sea expandido, permitiéndole a los interesados obtener un ingreso.

2b. ¿Por qué no ha probado los Helados Heladín Delis-Delis?

No se obtuvo respuesta en esta pregunta por parte de los encuestados.

3b. ¿Qué producto considera que es competencia directa del helado que se muestra en la imagen?

En cuanto a la competencia directa, los encuestados no proporcionaron una respuesta. No obstante, sería beneficioso investigar y analizar otras marcas de helados en el mercado para comprender mejor quiénes podrían ser los competidores más cercanos al helado Heladín Delis-Delis.

4.1.2. Análisis CAME aplicado al DAFO

En el capítulo II, se aplica un DAFO al emprendimiento Heladín Delis-Delis, pero para dar un plus a la investigación se decidió hacer un CAME.

Un CAME lo que busca es fortalecer o bien buscar una alternativa para mejorar o bien mantener lo que se tiene en el DAFO. CAME al igual que DAFO son palabras conformadas por siglas de sus componentes en el caso del DAFO la:

- D es debilidad
- A es amenaza
- F fortaleza
- O oportunidad

En el caso del CAME está compuesta por la

- C que es corregir
- A que es afrontar
- M que es mantener
- E que es explorar.

Ahora bien, su relación se basa en que la debilidad se debe corregir, la amenaza se debe afrontar, las fortalezas se deben mantener y las oportunidades se deben de explorar.

D	Debilidad	<p>→ Los helados son de manera artesanal por lo que el tiempo invertido para su fabricación es mayor en comparación a grandes industrias que tienen su proceso industrializado.</p> <p>→ No contar con los permisos respectivos para la distribución.</p>	C	Corregir	<p>→ Contratar a más personal.</p> <p>→ Adquirir nuevo equipo para aumentar la capacidad de producción.</p> <p>→ Sacar los permisos respectivos para la distribución.</p>
A	Amenaza	<p>→ Competencia de empresas ya establecidas y conocidas en el sector.</p> <p>→ El clima puede afectar con factores como las materias primas que se usan.</p>	A	Afrontar	<p>→ Tener una segunda opción de proveedores en caso de presentarse problemas con los que se cuentan actualmente.</p>
F	Fortaleza	<p>→ Calidad del producto.</p> <p>→ Se cuenta con infraestructura apta para la fabricación de los helados.</p> <p>→ Años de experiencia en el mercado y el conocer el gusto de los clientes.</p>	M	Mantener	<p>Continuar con la misma calidad del producto que representa al emprendimiento.</p> <p>→ Contar con proveedores que ofrezcan productos de calidad.</p>
O	Oportunidad	<p>→ Se cuentan con diversos proveedores.</p> <p>→ El clima donde está ubicado el emprendimiento es factible para su venta y distribución.</p>	E	Explorar	<p>→ Innovar con nuevos sabores y productos.</p> <p>→ Tener ofertas que llamen la atención del público.</p> <p>→ Tener helados de por temporadas.</p>

Tabla 7: Análisis DAFO y CAME. Elaboración propia

4.2. Instrumento 2

En este segundo análisis se hace uso del instrumento de la observación, con el fin de poder identificar los clientes, proveedores, intermediarios y competidores directos e indirectos.

Estos datos fueron recopilados haciendo visitas al local e identificando los siguientes factores: clientes, proveedores, intermediarios, competidores.

Clientes

En el caso de los clientes, se cuenta con una variedad grande en cuánto a edades, ya que, se pudo apreciar desde niños hasta personas adultas mayores. Los puntos de ventas son variados, esto debido a que los helados no se venden en un mismo sitio, sino que también se venden en el centro y distintos sitios mismos que se ubican en la Imagen 3 del mapa de distribución.

El emprendimiento cuenta con una gran variada muy amplia de sabores y siempre se busca complacer los gustos de los clientes, debido a eso se cuenta con cinco sabores en agua y veinte sabores en leche, de igual manera variados para el gusto de cada consumidor. Debido a que el precio del helado es accesible le permite a las personas poder comprarlo. Así mismo el empaque que se usa facilita que muchos clientes compren para llevar a familiares, ya que, , al ser en bolsa, el helado no se deforma por que se derrite ni pierde la textura.

Proveedores

El emprendimiento cuenta con seis proveedores directos a los cuales se les compra frutas, maní, esencias, gelatinas, bolsas, hojas para las etiquetas. Sin embargo también se trabaja con proveedores comerciales a los cuales se les compra leche, azúcar, chocolate entre otras materias primas para la elaboración de los helados. Una de las ventajas de la

formalización es que le permitiría al emprendimiento poder comprar a las empresas sin necesidad de tener intermediarios, si bien es cierto se cuentan con proveedores directos, pero los proveedores comerciales son aquellos supermercados.

Por motivos de seguridad a los activos intangibles de la empresa se reservan los nombres de las empresas las cuales se les compra las materias primas.

Competidores (directos e indirectos)

El emprendimiento Heladín Delis-Delis no cuenta con competidores directos, ya que, , son los únicos en la zona del centro de Puerto Viejo de Sarapiquí que venden el helado tradicional en forma de apretado.

Dentro de los competidores indirectos tenemos la Dos Pinos, Coronado, Heladería Jireh, Sarita, Alaska, ChaRo. Estas empresas venden helados, de palitos, cono y embaces de distintas presentaciones, pero ninguna ofrece al cliente helados en forma de apretados de manera artesanal a como el emprendimiento Heladín Delis-Delis lo hace.

4.3. Instrumento 3

El instrumento usado para este apartado es la recopilación documental, misma se realizó de dos maneras, física y documental, la información recopilada fue de fuentes primarias, esto para asegurarle al emprendimiento la veracidad de la información suministrada, con el fin de que puedan formalizar el emprendimiento Heladín Delis-Delis.

Se visitó presencialmente el Ministerio de Salud, y la Municipalidad de Sarapiquí, lo que es el Instituto Nacional de Seguro, Caja Costarricense de Seguro Social y Ministerio de Hacienda se buscó la información por medio de sitios web oficiales de estas entidades.

Ministerio de Salud

En el caso del Ministerio de Salud, lo que se le solicita al emprendedor es el permiso de funcionamiento y que cuente con el carné de manipulación de alimentos al día. Este permiso requiere de una serie de pasos que el emprendimiento requiere cumplir a cabalidad para que dicho permiso sea otorgado.

El Ministerio de Salud cobra una tarifa de acuerdo con el tipo de riesgo sanitario y ambiental que presente la empresa, estos riesgos son clasificados como: Grupo A, Grupo B Grupo C, mismos se detallan a continuación en la siguiente imagen. El emprendimiento está establecido como un riesgo moderado por lo que el monto a cancelar sería de \$50.



Imagen 15: Tipos de riesgos. Tomado de Ministerio de Salud. (Ministerio de Salud, 2022)

Los requisitos para que el permiso de funcionamiento sea aprobado se detallan a continuación:

- ✓ El emprendimiento puede estar dentro de la casa de habitación, pero en un espacio completamente aparte de la casa donde solo los trabajadores puedan tener acceso sin que haya terceros que ingresen al recinto o bien tengan que pasar por el mismo. El local debe ser libre de vectores.

- ✓ Se debe cumplir con la Ley 7600, aunque la actividad se desarrolle en la casa de habitación en un espacio aparte el mismo local debe contar con un servicio sanitario que se adecue a la Ley 7600.
- ✓ El local debe estar completamente equipado, de acuerdo con la actividad que se realice. En el caso del emprendimiento Heladín Delis-Delis los utensilios como palanganas y cucharones deben ser en acceso inoxidable, las mesas también deben ser en este material, esto para asegurar la inocuidad en el proceso.

Una vez que el local cumpla con las normas mencionadas, se procede a llenar el formulario, si el Ministerio de Salud en su inspección corrobora que todo se encuentra al margen de la ley el permiso se otorga el mismo día. Este permiso se renueva anualmente.

Ministerio de Hacienda

En el Ministerio de Hacienda el requisito es el ser contribuyente para poder declarar las ganancias del negocio y con ello pagar el tributo correspondiente por tener una actividad lucrativa.

Este ministerio tiene dos modalidades que son el ser declarante por medio del régimen simplificado o bien por el tradicional, cabe recalcar que el sistema es quien indicará a que régimen se pertenece, ya que, , este proceso se realizó por medio de la plataforma de Administración Tributaria Virtual conocida como ATV.

En el caso del emprendimiento se desconoce cuál es el régimen al que se debe incorporar, por ello se presenta la información de ambos casos.

Régimen simplificado

Este régimen hace uso de las compras para cobrar el impuesto y sus declaraciones son trimestrales, anualmente se debe presentar la declaración informativa D-151, aunado a esto no se requiere de contador para hacer las declaraciones ya que el dueño del establecimiento puede realizar todos los trámites. Desde marzo 2023 incluyó nuevas actividades en el caso del emprendimiento bien puede entrar aquí por este rubro que se menciona a continuación:

Elaboración y venta de comidas y bebidas: Elaboración de productos alimenticios para consumo inmediato en establecimientos tales como restaurantes, cafés, sodas y merenderos, para entrega a domicilio o para llevar, o que se sirven en el domicilio del cliente (servicio de catering), siempre que no forme parte de un servicio de organización de eventos o incluya otras actividades no comprendidas en el Régimen de Tributación Simplificada. (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2023)

Los requisitos para formar parte del régimen simplificado que son necesarios para el emprendimiento son:

- El valor de las compras anuales no debe superar los 186 salarios base, que viene siendo un monto de ₡85 969 200 según el salario base estipulado por el período 2024.
- Se puede contar con un máximo de 5 trabajadores incluido el dueño. En este apartado se hace hincapié en que si el dueño establece la empresa como persona jurídica no se toma en cuenta dentro de los trabajadores, pero si se hace como persona física sí es contado, básicamente sería el dueño y 4 trabajadores.

- Que la persona dueña del establecimiento cuente con solo un establecimiento o local.
- Que el valor de los activos fijos no supere los 350 salarios base, que serían ₡161 770 000, según el salario base estipulado por el período 2024.
- Que el contribuyente tenga solo una actividad lucrativa.

Régimen tradicional

Básicamente en este régimen entra todos aquellos que no entraron en el régimen simplificado. Con este régimen se hace uso de los ingresos para tributar, por lo que sí se necesita un contador para que lleve la contabilidad de la empresa, una ventaja de este régimen es que se permiten las deducciones y créditos fiscales.

En el régimen tradicional se hacen dos tipos de declaraciones, las declaraciones D-104-2 Impuesto al Valor Agregado, son mensuales, y la D-101 del Impuesto sobre la Renta, es anual.

Instituto Nacional de Seguros

En esta institución lo que se solicita es la póliza de riesgos al trabajador. Los requisitos para obtener este permiso es contar con personería física o jurídica y completar un formulario de inscripción. El trámite se puede hacer de manera presencial o bien apersonándose a la institución. El monto por pagar no se pudo brindar, ya que, , para brindar el monto a cancelar se deben llenar unos requisitos mismos que no se pueden llenar porque solo se necesitaba la información por ello el funcionario no nos pudo brindar esa información.

Caja Costarricense del Seguro Social

En la caja el requisito es inscribirse como patrono, a su vez establecer una panilla con los trabajadores. Este requisito es indispensable, y se puede hacer de dos formas una es por medio de ir a la oficina de la CCSS y entregar los documentos que serían copia de la cédula del propietario, cédula de los trabajadores, un formulario con datos del salario devengado y actividad a la que se dedica la empresa y trabajadores, copia de la póliza del seguro del INS. Ahora bien, esta una manera que es más ágil y que permite hacer el trámite desde la comunidad de la casa y es por medio de la Oficina virtual de la CCSS, solo que para realizar con este trámite se necesita contar con firma digital ya que en el proceso lo va a solicitar.

Este trámite no tiene costo, más que pagar lo que corresponde en cuanto a lo que el sistema llegue a indicar por los salarios pagados a los trabajadores. Hacer el trámite por medio de la Oficina Virtual, le permite al emprendedor ahorrar tiempo e incluso dinero para desplazarse hacia una oficina, por ello si se cuenta con la firma electrónica lo que se debe de hacer es tener una cuenta en la Oficina virtual de la CCSS o bien si no se tiene crear una, ya con eso debe ir a afiliación de trabajadores, ya una vez entrado ahí el mismo va indicando cosas que el emprendedor debe llenar y adjuntar ya que el hacerlo de manera digital no significa que los requisitos mencionados anteriormente no se van a pedir, sí se piden pero se adjuntan como documentos de PDF y otros datos si se escriben. (CCSS de Costa Rica, 2020)

Municipalidad de Sarapiquí

En la Municipalidad de Sarapiquí, se obtienen dos permisos uno es el uso de suelo y el otro es la patente. En el caso del uso de suelo es otorgado por la misma municipalidad y lo que se hace es llenar un formulario mismo se puede llenar ahí mismo sino se puede descargar en línea desde la página de la Municipalidad de Sarapiquí. El permiso del uso de suelo es donde se va a establecer el negocio, ya sea, en la casa, o bien si se alquila, este permiso tarda alrededor de unos 15 a 20 días hábiles.

Una vez obtenido este requisito se procede a llenar el formulario Solicitud de Licencia de Actividad Lucrativa, este para obtener la patente, mismo que se adjunta en anexo. Para la obtención de este permiso es requisito contar con todos los permisos anteriores, ya que, , sin ellos no se permite obtenerlo. El costo monetario de obtener la patente municipal es de ¢2 100.

4.4. Instrumento 4

El instrumento 4 consiste en crear una estrategia de crecimiento, esto con el fin de brindar una manera en la que el emprendimiento pueda aumentar las ventas.

Vivimos en un mundo donde todo ha evolucionado, hace algunos años las fiestas de cumpleaños eran fiestas donde llegaban payasos y había animación, actualmente las fiestas son temáticas, esto debido a la necesidad de complacer a los cumpleaños, para esto se creó un nicho de mercado en donde ahora hay empresas dedicadas a la decoración de fiestas o bien actividades.

El crecimiento de una empresa es muy importante, por ello, se ha tomado la decisión de establecer una estrategia de crecimiento para ayudar a la mejora del emprendimiento

Heladín Delis-Delis,

La estrategia consiste en personalizar el producto (color del helado y etiqueta), de acuerdo con la temática que el cliente solicite para sus fiestas o bien actividades, adaptándolo a las necesidades y gustos, no siendo algo nuevo para el emprendimiento Heladín Delis-Delis, ya que, , en una ocasión la usaron para una fiesta infantil. La estrategia que se está proponiendo es decorar los helados alusivos a fiestas o bien actividades.

Ejemplificado lo anterior, una fiesta de temática de Hulk en donde a los clientes se les puede ofrecer un servicio de elaborarles helados de color verde de distintos tonos aunado a esto se le diseñará una etiqueta con una imagen alusiva a la temática.

El fin de esta estrategia es en brindar un servicio personalizado para actividades familiares, empresariales o bien una fecha festiva del año, cabe recalcar que la presentación del helado evoca la añoranza de una tradición que se elaboraba hace más de 40 años.



Imagen 16: Personalización de helados para una fiesta temática. Elaboración propia

4.5. Análisis integral de los datos y resultados obtenidos

El análisis de los resultados nos arrojó un escenario en donde la encuesta brinda resultados óptimos y satisfacción de los clientes con el emprendimiento Heladín Delis-Delis.

Del análisis de los datos obtenidos del primer instrumento que es la encuesta, la misma nos brinda un resultado donde se refleja que la edad del consumidor es variada de 71 encuestados el 26,8% nos indicó que están en un rango de 18 a 23 años, así mismo la encuesta nos refleja que un grupo muy numeroso de los encuestados son consumidores locales con 54,9% del total, pero es increíble también el reflejo de este ítem que nos revela un lado muy positivo, ya que, el producto ha superado las fronteras que limitan al emprendimiento con respecto a la topografía de venta. El instrumento a su vez sorprende, debido a indicó que el producto es de consumo de muchos profesionales de varios sectores tanto público como privado.

La encuesta realizada brinda un dato sorprendente, que indicó que un 90,1% de los encuestados no son dueños de un negocio y que un 9.9% sí tienen un negocio, sin embargo el 63,4% desea vender el helado.

De los encuestados se refleja que el 100% ya habían probado el producto con lo cual su opinión será de gran aprovechamiento, así mismo el instrumento refleja que hay una gran aceptación del producto de 71 encuestados, 69 indican estar totalmente satisfechos y con un gran porcentaje del 95,8% los consumidores indican que recomendarían el producto a un amigo o familiar. La encuesta refleja que los consumidores quieren conseguir el producto en pulperías y supermercados, con un 70,4% y 73,2% respectivamente, los

clientes reflejan que están muy satisfechos como se les entregan el producto sea en servilletas o en bolsa lo cual indicó que ambas opciones se adaptan según la necesidad del consumidor, la encuesta refleja que un 91,5% de los clientes indicó un gran nivel de satisfacción con respecto a cómo se les atienden lo que refleja el excelente trabajo realizado por los integrantes del emprendimiento.

En el tema de innovación los clientes encuestados también reflejan con 73,2% de aprobación que se ofrezcan helados hechos con leche sin lactosa, mientras que un 59,2% que les gustaría que se ofrecieran helados con sustituto de azúcar. La gran mayoría de los encuestados indican que les gustaría que incorporen nuevos sabores de helados, los encuestados recomienda que se siga brindando la misma calidad del producto y que se abriera un punto de venta más cercano del centro de Puerto Viejo.

El instrumento de la observación también arrojó datos importantes, ya que, se observó que los clientes no solo compran helado para írselo comiendo sino que compran para llevar a sus casas, siendo de gran ventaja el empaque que se usa siendo una bolsa convirtiendo el helado en tipo apretado.

En el caso de la recolección de datos la misma fue de gran provecho, ya que, se pudo recolectar toda la información necesaria para la formalización del emprendimiento.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

5. Conclusiones y recomendaciones generales de la investigación

En síntesis, queda en evidencia que el emprendimiento Heladín Delis-Delis a pesar de no contar con la formalización ha buscado la manera para formalizar, pero la falta de conocimientos o los requerimientos que solicitan las instituciones no se ha podido la formalización, por ello la importancia de esta investigación para que el emprendimiento Heladín Delis-Delis y demás emprendimientos puedan tener una guía para una formalización correcta sin la necesidad de tener que andar en todas las instituciones solicitando los requisitos.

Las recomendaciones que se brindan son para la mejora continua del emprendimiento Heladín Delis-Delis, las mismas son mencionadas por la investigación que se realizó y por los datos brindados por la encuesta realizada a los clientes.

5.1. Conclusiones

Esta investigación nos permitió determinar que los emprendimientos han existido desde tiempos pasados, permitiéndoles a las personas satisfacer sus necesidades económicas como emocionales, siendo esto una herramienta que brinda empleo y autoempleo, como también son un aporte en la economía de cada país, siendo en Costa Rica un reflejo del aporte que marca estas empresas en la economía costarricense, la cual refleja un 50% del Producto Interno Bruto PIB producto de las MIPYMES. No obstante, los emprendedores mantienen barreras para acceder a créditos, si no están formalizados, por lo cual, está limitante no les permite crecer e innovar en el mercado, no permitiéndoles ser competitivos en el campo comercial. De aquí la importancia de los emprendedores de tener

claro que el estar un negocio no formalizado no les trae ventaja alguna, más si formalizan el negocio gozaran de múltiples beneficios.

Por otra parte, esta investigación permitió determinar que el emprendimiento Heladín Delis-Delis al no estar formalizado no le permite optar por los beneficios que brinda la formalización, como es vender sus productos libremente en el ámbito comercial, recibir capacitaciones, participar en ferias o *stand*, también contar con más opciones de proveedores el cual no pueden venderles sus productos por la falta de formalización del negocio, limitándolos a la compra de la materia prima, el cual les permitiría acceder a nuevos productos y reducir sus costos. Por otra parte, se obtiene la información necesaria que requiere un emprendimiento para formalizarse y establecer su negocio al margen de la ley y cumplimiento de la misma, como es contar con los permisos del Ministerio de Salud, patentes, el registro de hacienda, el seguro de la Caja Costarricense del Seguro Social, así como el seguro del INS, contando con la información pertinente para la presentación de los documentos, costos y plazos que se requiere en cada una de estas instituciones.

Con base al análisis de datos obtenidos mediante los instrumentos utilizados para esta investigación, nos refleja la satisfacción del cliente al producto, las zonas donde es consumido el producto, así como la variedad de clientes que lo consumen, la necesidad de contar con más variedad de sabores y la inclusión de otro producto de materia prima el cual beneficiaría aquellas personas no tolerantes a la lactosa.

Por otra parte, el análisis del DAFO brinda los puntos fuertes y débiles del emprendimiento y con la aplicación del CAME se brindan las soluciones o bien maneras para mantener lo que el emprendimiento posee y al no contar con competencia directa debido que son los únicos que venden este tipo de helado artesanal, siendo un helado tradicional, les abre

ventajas a nivel comercial, la cual no pueden descuidar su sabor y estar vigilantes de la competencia.

La estrategia de crecimiento se enfoca en dar un servicio más personalizado a los clientes, para actividades familiares o bien empresariales.

5.2.Recomendaciones

Del análisis de los datos obtenidos y de la información adjuntada que se recolectó se hacen las siguientes observaciones como recomendación para una mejora continua del emprendimiento; entre las observaciones hacia la mejora se le recomienda al emprendimiento:

- ✓ Optar por la formalización que no exceda los seis meses, ya que, , de acuerdo con el análisis de la investigación esto les permitiría afianzarse más en el mercado y acceder a un crecimiento mediante la distribución de sus productos sin restricción de fronteras dentro del territorio nacional y de esta forma poder satisfacer a sus clientes y llevar el producto hasta los comercios como pulperías, supermercados, sodas y carritos de venta, como lo indicaba la investigación.
- ✓ Con respecto al análisis de los datos obtenidos por medio de la encuesta se recomienda al emprendimiento Heladín Delis-Delis que ofrezca helados hechos con leche deslactosada y helados endulzados con sustitutos de azúcar, al igual que se incorporen nuevos sabores sin disminuir la calidad con la que distinguen los clientes al emprendimiento y ante la satisfacción dada por los clientes en la investigación se recomienda al emprendimiento abrir un punto de venta cerca del centro de Puerto

Viejo para que sus clientes actuales y los nuevos clientes puedan ubicarlos con mayor facilidad.

- ✓ Considerar el análisis CAME aplicado al DAFO, para buscar esa mejora continua del emprendimiento y así poder reforzar las áreas donde se flaquea.
- ✓ Establecer una estrategia de *marketing*, esto para que una vez con los permisos obtenidos se pueda establecer y lograr que los helados se puedan dar a conocer en más sectores fuera de área de Sarapiquí.

Capítulo VI: Propuesta

6. Introducción

Se elabora un informe en donde el emprendimiento Heladín Delis-Delis y otros emprendimientos que se encuentren en la informalidad puedan tener una guía para una adecuada formalización y con ello contar con los múltiples beneficios que la formalidad tiene para todos los emprendedores.

Dentro de las estrategias se establecerá el ahorro con el fin de lograr cumplir con un cronograma establecido para que dentro de 6 meses se puedan cumplir con los requisitos para la formalización.

6.1. Objetivos

Objetivo general

Determinar la ruta para que el emprendimiento Heladín Delis-Delis pueda formalizar legalmente su negocio.

Objetivo específico

Establecer un informe en donde se mencione los pasos a seguir para formalizar el emprendimiento así como el tiempo que requiere cada uno de los trámites.

indicar un presupuesto para que el emprendimiento tenga un estimado de cuánto es el monto para realizar su formalización.

Diseñar un cronograma para establecer un período estimado para formalizar el emprendimiento.

6.2.Estrategia

La estrategia se elabora por la necesidad del emprendimiento Heladín Delis-Delis de establecerse y formalizarse, por ello se establece el ahorro para adquirir las mesas y crear el servicio sanitario.

También el ir obteniendo los documentos y requerimientos para que una vez que se cumpla con todos los requisitos se pueda formalizar de la manera más ágil posible.

6.2.1. Táctica (acciones)

En este rubro es importante recalcar lo indispensable que es el formalizar para que el emprendimiento pueda vender libremente sin temor a que el producto pueda ser decomisado, ahora bien, para formalizar se deben de llevar a cabo una serie de acciones para alcanzar el objetivo planteado.

Dentro de las acciones se establecen las siguientes:

- ✓ Generar un ahorro para adquirir las mesas de acero inoxidable y construir el servicio sanitario.
- ✓ Recopilar la información necesaria que se solicita en las diferentes entidades gubernamentales para obtener los permisos.
- ✓ Hacer entrega de los documentos para ir obteniendo los permisos para ir formalizando.

Una vez mencionado lo anterior es claro que están condicionados uno del otro, por ello es necesario llevar un orden y control en la parte financiera para lograr ahorrar cumplir con la formalización que tanto anhela el emprendimiento.

6.2.2. Técnicas

La técnica básicamente consiste en cómo se va a realizar lo anterior, para esto lo que se comenta es la necesidad de formalizar, pero para ello es necesario incurrir en una serie de gastos, por ello una técnica es el ahorro o bien reserva para poder comprar el equipo que se necesita y crear el servicio sanitario. Una vez realizado lo anterior se comienza con los trámites para la formalización legal del emprendimiento.

6.2.3. Indicadores

Consiste en la medición del éxito en el cumplimiento de las tácticas y técnicas. A lo cual se recomienda implementar un ahorro semanal en donde el mismo sea depositado en una cuenta a la cual no se tenga acceso fácilmente para que no se pueda gastar, el ahorro por semana sería de ¢85 585 aproximadamente. Una vez recolectado el monto se procede a la compra de las mesas y posteriormente construcción del servicio sanitario adecuado a la Ley 7600, el cual permitiría proceder con ir obteniendo los trámites para la formalización.

Tener a mano cada uno de los documentos que solicitan en las entidades gubernamentales para cuando se inicie el proceso no haya atrasos por falta de requerimientos.

Una vez que se cuente con el equipo adecuado y los requisitos para el funcionamiento del local según lo establecido por el Ministerio de Salud se procederá a la

presentación de los documentos y a realizar los pagos correspondientes que solicitan cada una de las instituciones, se debe tomar en cuenta que cada entidad tiene plazos establecidos para dar permisos y que unos permisos dependen de los otros por ello se amerita llevar un orden a la hora de ir sacándolos.

6.2.4. Controles

Se harán visitas periódicas o llamadas para verificar si se están cumpliendo con los parámetros establecidos según el cronograma, esto para que no llegue a variar los plazos establecidos para cumplir con la formalización.

Validar que se cuenta con cada uno de los requisitos antes de su presentación ante cada una de las instituciones.

Verificar si los permisos se están gestionando en el orden que se requieren según las entidades gubernamentales.

6.2.5. Cronograma (tácticas y técnicas)

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Incorporación de un nuevo sabor	■		■			■		
Capitalización	■	■	■	■	■	■		
Compra de mesas						■		
Construcción del servicio sanitario						■		
Solicitud de permisos							■	

Tabla 8: Tabla del cronograma para la formalización del emprendimiento Heladín Delis-Delis. Elaboración propia.

En el presente cronograma se estableció una serie de tareas que se recomiendan al emprendimiento cumplir para que puedan optar por la formalización.

Entre ellas está la capitalización, que viene siendo el ahorro para establecer los requerimientos que solicita el Ministerio de Salud que serian el servicio sanitario y las mesas en acero inoxidable. Se estableció un plazo de 6 meses para capitalizar el dinero que se necesita, posterior a esto un mes para la construcción del servicio sanitario y la compra de las mesas. Una vez que estos pasos estén listos en el mes siguiente que sería diciembre se procede a la solicitud de los permisos respectivos según el orden que se presenta en el informe.

6.2.6. Presupuesto

En el caso de presupuesto entra tanto los gastos de formalización y establecimiento.

Para el establecimiento lo que necesita el emprendimiento Heladín Delis-Delis son mesas de acero inoxidable y la construcción del servicio sanitario de acuerdo con la ley 7600, para esto se necesita un presupuesto aproximadamente de ¢1 800 000. De acuerdo con la información suministrada por la dueña del emprendimiento hace no más de seis meses.

En la formalización lo que se necesita es el pago de los \$50 del Ministerio de Salud, que son aproximadamente ¢25 000, a esto se le suma lo que cobraría el contador para la inscripción a tributación que son ¢27 000, en el tema del pago del INS eso depende de la planilla que se incluya, misma situación con la CCSS, para obtener la patente se deben de pagar de ¢2 100, es claro que se debe de pagar la patente pero esto se realiza con las ventas brutas del negocio por ello no se brinda un dato exacto, lo que cobra la Municipalidad es el 1.2% de las ventas brutas del negocio. Para iniciar con el proceso de formalización se debe de contar con un estimado de ¢54 100.

Aunado a esto se establece la incorporación de un nuevo sabor uno cada dos meses, ahora bien la inclusión de estos nuevos sabores tienen un costo de ¢95 300.

La sumatoria de los costos para la formalización, el establecimiento y la incorporación del nuevo sabor, sería de ¢1 949 400, ahora bien se debe tomar en cuenta que se desconoce el monto a pagar en el INS y en la CCSS, por lo que se recomienda tener reserva ¢200 000 por si el monto se debe de pagar al momento de hacer el trámite. Sumando la reserva serían un ahorro de ¢2 149 400, para el establecimiento y formalización.

6.3. Consideraciones generales de la propuesta

6.3.1. Informe para formalización

De acuerdo con la investigación realizada queda en evidencia que la formalización es necesario para poder no solo salir de la informalidad sino que también para expandir más el nicho de mercado, ahora bien, los permisos que se deben obtener se enumeran en el orden respectivo según los condicionamientos que tienen:

- a) Lo primero es que la persona solicitante del trámite cuente con el carné de manipulación de alimentos.

Lo siguiente es que se informe cual es riesgo del establecimiento que se van a poner en el caso del emprendimiento es un riesgo B por ello la cuota con \$50. El pago se realiza en el Banco Nacional de Costa Rica, en los anexos se puede visualizar la cuenta. (Ministerio de Salud , 2024).

Con el comprobante del pago, fotocopia de la cédula y llenando el formulario, mismo que se adjunta en los anexos, se entrega en el Ministerio de Salud más cercano.

Con todo lo anterior se obtiene el permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud, es necesario hacer un hincapié que se deben de cumplir con los requisitos que solicita el Ministerio de Salud que se pueden visualizar en la página 118.

- b) El segundo permiso es, estar inscritos ante tributación, en este punto es necesario indicar que no se sabe en cual régimen se pueda establecer el emprendimiento. Por ello, es necesario que el trámite lo realice con un contador que sabe del tema para evitar errores y que con asesoramiento quede realizado el trámite de manera

correcta. Este trámite se hace de manera inmediata y en un día se queda inscrito ante tributación.

c) El tercer permiso es la obtención del seguro se pólizas de riesgo al trabajador, esto es en caso de alguna eventualidad, lo que se solicita para este trámite es tener personería física, llevar la copia de la cédula del propietario y de los trabajadores, salario que reciben y el formulario en caso de que el trámite se realice en la oficina es otorgado en el lugar, en caso de hacerlo en línea es por medio de la plataforma del INS y el sistema va desplegando la información que se solicita.

d) Para el cuarto permiso, ya se debe tener la póliza del INS, ya que, para la inscripción como patrono ante la Caja Costarricense del Seguro Social es requisito. Ahora bien, en el caso del emprendimiento Heladín Delis-Delis, como se posee firma digital el trámite lo harían en línea por mayor facilidad.

Los documentos que se deben de tener es la fotocopia de la cédula del propietario y la de los trabajadores, así como sus pólizas de INS y el salario que devengan, días y horas laboradas.

e) El quinto permiso consta de la patente, ahora bien, cada municipalidad puede variar los requisitos en el caso de la Municipalidad de Sarapiquí, lo que se solicita para otorgar la patente es que se tenga el permiso de uso de suelo, mismo que tiene una duración de entrega de 15 a 22 días hábiles aproximadamente, lo que se hace es que se solicita el permiso de uso de suelo y una vez que se aprueba se llena el formulario para la patente, este se encuentra en anexos. Este permiso tiene un costo de ₡2 100.

Para que la patente sea otorgada, se debe presentar los documentos de que el emprendimiento ya tiene el permiso de funcionamiento, que este inscrito en

hacienda y estar asegurado como patrono, ya que, es condición para que se pueda dar dicho permiso para su funcionamiento.

Cabe resaltar que una vez obtenida la patente se debe pagar un monto trimestral, mismo que se rige por las ventas brutas del negocio.

Referencias

- Acevedo, M. C. (8 de Junio de 2023). *Cómo aliviar la crisis de crédito para las pequeñas y medianas empresas - Ideas que Cuentan*. Recuperado el 10 de Febrero de 2024, de Blogs iadb.: <https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/como-aliviar-la-crisis-de-credito-para-las-pequenas-y-medianas-empresas/>
- Albarrán Trujillo, S. (12 de Setiembre de 2017). *ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA LA COMPRA DE RECURSOS Y ANÁLISIS DE PROVEEDORES*. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Universidad Autónoma del Estado de México: http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/70256/secme-17394_2.pdf?sequence=2
- Álvarez, M. (Noviembre de 2010). *Sistema de variables*. Recuperado el 17 de Febrero de 2024, de Monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos84/sistema-variables-si-aplica/sistema-variables-si-aplica>
- Antón Pérez, J. J. (2000). *Empresa y administración*. Macmillan Iberia, S.A. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/usanmarcos/52804?page=10>
- ARDISENY. (4 de Octubre de 2017). *El entorno de las organizaciones: Micro y Macro Entorno*. Recuperado el 22 de Febrero de 2024, de Ardiseny: <https://www.ardiseny.es/wordpress/el-entorno-de-las-organizaciones-micro-y-macro-entorno/>
- Arias, F. (Julio de 2012). *El proyecto de la investigación*. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Abaco en red: <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%c3%b3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

Banca para el desarrollo. (2021). *Informe anual integrado SBD*. Recuperado el 24 de Febrero de 2024, de Sistema de Banca para el Desarrollo:

<https://www.sbdcr.com/wp-content/uploads/2022/05/INFORME-ANUAL-INTEGRADO-SBD-2021.pdf>

Biblioteca Ciències Socials. (2024). *Cibisoc*. Recuperado el 1 de Marzo de 2024, de ¿Qué son las fuentes de información?:

https://www.uv.es/cibisoc/tutoriales/trabajo_social/22_las_fuentes_de_informacin.html

CCSS de Costa Rica. (2020). *Solicitud de inscripción o reanudación de Trabajador Independiente Oficina Virtual CCSS*. Recuperado el 2024, de

<https://www.youtube.com/watch?v=kg5be0ZhZhQ>

Certad, G. (2024). *Documento sin EL CONSORCIO EN COSTA RICA COMO CONTRATO DE COOPERACIÓN ECONÓMICA Y COMO SUJETO DE DERECHO*.

Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Escuela Judicial de Costa Rica:

https://escuelajudicialpj.poder-judicial.go.cr/Archivos/documentos/revs_juds/rev_jud_94/completos/01%20completo.html

Coll, F. (1 de Abril de 2021). *Habilidades duras*. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Economipedia: [https://economipedia.com/definiciones/habilidades-](https://economipedia.com/definiciones/habilidades-duras.html#google_vignette)

[duras.html#google_vignette](https://economipedia.com/definiciones/habilidades-duras.html#google_vignette)

Conferencia Internacional del Trabajo. (2014). *La transición de la economía informal a la economía formal*. 96. Ginebra. Recuperado el 10 de Febrero de 2024, de

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_218350.pdf

- Cortés Cortés, M. E., & Iglesias León, M. (2005). *Generalidades sobre metodología de la investigación* (1 ed.). Universidad Autónoma del Carmen. Obtenido de https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Cousin Camacho, J., Freire Garcés, Á., & Morales Urrutia, D. (4 de Octubre de 2020). *Políticas públicas orientadas hacia el emprendimiento: un análisis de América y Europa*. Episteme.
- Dennis, A. (2013). *Contabilidad*.
- Equipo de Enciclopedia Significados. (5 de Agosto de 2019). *Qué es un Emprendimiento (concepto y definición) - Enciclopedia Significados*. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Significados: <https://www.significados.com/emprendimiento/>
- Equipo de Enciclopedia Significados. (s.f.). *Significado de Artesanal (Qué es, Concepto y Definición) - Enciclopedia Significados*. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Significados: <https://www.significados.com/artesanal/>
- Fernández Robín, C., & Aqueveque Torres, C. (2 de Junio de 2001). *Segmentación de mercados: buscando la correlación entre variables sicológicas y demográficas*. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/109/10900204.pdf>
- Fernández Torres, A. (2013). *EL ANÁLISIS DEL ENTORNO: UN ENFOQUE DE PLANEACIÓN*. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Universidad Veracruzana: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/analisis2003-2.pdf>
- Fernández, J. D. (28 de Marzo de 2022). *Análisis CAME: Para qué sirve y Cómo se hace Paso a Paso*. Recuperado el 23 de Febrero de 2024, de José David Fernández: <https://josedavidfernandez.com/analisis-came/>

G talent. (23 de Mayo de 2023). *Crea la Estrategia de Negocios de tu Empresa con el Modelo Canvas*. Recuperado el 24 de Febrero de 2024, de G-talent: https://www.g-talent.net/blogs/emprendimiento/crea-la-estrategia-de-negocios-de-tu-empresa-con-el-modelo-canvas?utm_source=GoogleAds&utm_medium=PMax&utm_campaign=CommunityPMaxGG%7D&utm_content=&gad_source=5&gclid=EAiaIQobChMI3pnT6afFhAMV4LVaBR0sVANoEAAYAiA

Google Maps. (11 de 04 de 2024). *Puerto Viejo de Sarapiquí*. Obtenido de Google Maps: <https://www.google.com/maps/place/Heredia,+Puerto+Viejo/data=!4m2!3m1!1s0x8fa09946a38ffddd:0x97cc6772a37ccc1f?sa=X&ved=1t:242&ictx=111>

Gutiérrez Huby, A. M., & Amador Murguía, M. E. (2011). *EL POTENCIAL EMPRENDEDOR EN LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD DE LAS UNIVERSIDADES SAN MARCOS DE PERÚ Y GUADALAJARA DE MÉXICO – CENTRO UNIVERSITARIO DE LOS ALTOS – UN ANÁLISIS ...* Recuperado el 17 de Febrero de 2024, de Revistas de investigación UNMSM: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/6497/5721>

Hellmann's. (s.f.). *Hellmann's*. Recuperado el 10 de Febrero de 2024, de Unilever: <https://www.unilever-northlatam.com/brands/nutrition/hellmanns/>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). (P. Baptista Lucio, Ed.) McGraw-Hill Education.

Instituto Nacional de Aprendizaje. (28 de Agosto de 2015). *Material Didáctico de refuerzo MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS*. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de INA: <https://www.ina.ac.cr/alimentos/Documentos%20compartidos/Material2.pdf>

Instituto Nacional de Encuestas de Costa Rica. (s.f.). *Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares*. Recuperado el 10 de Febrero de 2024, de INEC:

<https://inec.cr/estadisticas-fuentes/encuestas/encuesta-nacional-microempresas-los-hogares>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (4 de Enero de 2024). *DESEMPLEO*

CONTINÚA DISMINUYENDO EN EL PAÍS: 7,2 %. Recuperado el 17 de Febrero de 2024, de INEC: <https://inec.cr/noticias/desempleo-continua-disminuyendo-el-pais-72>

Instituto Nacional de Seguro. (s.f.). *Seguro de Riesgos del Trabajo*. Recuperado el 16 de Febrero de 2024, de Instituto Nacional de Seguros: <https://www.ins-cr.com/seguro-de-riesgos-del-trabajo/>

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. (M. J. Herrero Díaz, & M. Ortíz Staines, Trads.) McGraw-Hill.

La Gaceta. (17 de Noviembre de 2015). *DECRETO EJECUTIVO N° 39278-MEIC*.

Recuperado el 24 de Febrero de 2024, de La Gaceta:

<http://reventazon.meic.go.cr/informacion/gaceta/2015/noviembre/39278.pdf>

Lamb, C. W. (2011). *Marketing* (11 ed.). CENGAGE Learning. Obtenido de

<https://elibro.net/es/lc/usanmarcos/titulos/93270>

López Carvajal, G. A., Mata Varela, M. d., & Becerra Lois, F. Á. (2018). *Planificación de empresas*. Editorial Universo Sur. Obtenido de

<https://elibro.net/es/ereader/usanmarcos/120837?page=21>

Makosiewicz, M. (21 de Julio de 2022). *Marketing Mix: Las 7 P, las 4 C y otras*

características que debe conocer. Recuperado el 23 de Febrero de 2024, de Ahrefs:

<https://ahrefs.com/blog/es/marketing-mix/>

Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023).

Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. Obtenido de <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/90/133/157?inline=1>

MEIC. (2019). *Manual para las personas emprendedoras en Costa Rica*. Recuperado el 23 de Febrero de 2024, de Oficina Nacional de Semillas: <https://ofinase.go.cr/wp-content/uploads/meic-manualemprendedor2019.pdf>

Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones de Costa Rica. (2024). *Propyme*. Recuperado el 24 de Febrero de 2024, de IICA: <https://bio-emprender.iica.int/iica-opportunities/propyme-micitt/>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2024). *Formalización Empresarial*. Obtenido de Mincit: <https://www.mincit.gov.co/minindustria/estrategia-transversal/formalizacion-empresarial>

Ministerio de Economía Industria y Comercio. (01 de 2016). *Guía rápida para establecer una empresa formalmente*. Recuperado el 16 de Febrero de 2024, de MEIC: <https://www.meic.go.cr/documentos/n5cw3f2v1/Formalizar.pdf>

Ministerio de Economía Industria y Comercio. (2024). *PYMES*. Recuperado el 24 de Febrero de 2024, de Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica -: <https://www.meic.go.cr/web/45/pymes.php>

Ministerio de Educación Pública. (2024). *Ley N° 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad*. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Ministerio de Educación Pública: <https://www.mep.go.cr/ley-reglamento/ley-n%C2%BA-7600-ley-igualdad-oportunidades-para-personas-discapacidad>

Ministerio de Hacienda. (Abril de 2022). *Requisitos generales*. Recuperado el 16 de

Febrero de 2024, de Ministerio de Hacienda:

<https://www.hacienda.go.cr/docs/RequisitosGeneralesYESpecificosInscripcionModifDesinsc.pdf>

Ministerio de Salud . (2024). *Trámite Permisos Sanitarios de Funcionamiento para*

Establecimientos Industriales, Comerciales y de Servicios. Obtenido de Ministerio de Salud de Costa Rica :

<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/tramites/empresas/30-tramites/permisos-a-establecimientos/115-tramite-para-autorizaciones-y-permisos-sanitarios-de-funcionamiento-para-establecimientos-industriales-comerciales-y-de-servicios>

Ministerio de Salud. (5 de Agosto de 2022). *Twitter*. Obtenido de Mnisterio de Salud:

<https://twitter.com/msaludcr/status/1555627944927805441/photo/1>

Ministerio de Salud. (2024). *Regulación de Productos de Interés Sanitario*. Recuperado el

9 de Febrero de 2024, de Ministerio de Salud:

<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/regulacion-de-la-salud#:~:text=El%20Ministerio%20de%20Salud%2C%20tiene,los%20principios%20de%20transparencia%2C%20equidad%2C>

Ministerio de Salud. (s.f.). *Manipulación de Alimentos*. Recuperado el 16 de Febrero de

2024, de Ministerio de Salud: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/23-tramites/autorizaciones-y-certificaciones/81-manipulacion-de-alimentos>

Ministerio de Salud. (s.f.). *Trámite para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de*

Funcionamiento para Establecimientos Industriales, Comerciales y de Servicios.

Recuperado el 16 de Febrero de 2024, de Ministerio de Salud:

<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/tramites/empresas/30-tramites/permisos-a-establecimientos/115-tramite-para-autorizaciones-y-permisos-sanitarios-de-funcionamiento-para-establecimientos-industriales-comerciales-y-de-servicios>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (Marzo de 2021). *Definición y caracterización de los vectores de empleo informal en Costa Rica Marzo 2021*. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Ministerio de Trabajo:

https://www.mtss.go.cr/elministerio/estructura/direccion-planificacion/documentos/vectores_IV_2020.pdf

Molina, D. (4 de Noviembre de 2022). *Qué es el Modelo Canvas y ejemplos de Canvas reales*. Recuperado el 24 de Febrero de 2024, de IEBS:

<https://www.iebschool.com/blog/que-es-el-modelo-canvas-y-como-aplicarlo-a-tu-negocio-agile-scrum/>

Monferrer Tirado, D. (2013). *Fundamentos de marketing*. Publicacions de la Universitat Jaume I. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/usanmarcos/51743?page=17>

Moreno, E. (30 de Marzo de 2021). Definición del marco teórico. *Tesis investigación científica*. Recuperado el 16 de Febrero de 2024, de Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis.: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/definicion-del-marco-teorico.html>

Moreno, E. (30 de Marzo de 2021). *DEFINICIÓN DEL MARCO TEÓRICO*. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis.: https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/definicion-del-marco-teorico.html#_ftn1

Municipalidad de Sarapiquí . (8 de Junio de 2012). *Solicitud de Licencia de Actividad Lucrativa*. Obtenido de Municipalidad e Sarapiquí: https://www.sarapiqui.go.cr/wp-content/uploads/2020/08/formulario_licencia_lucrativa.pdf

Naciones Unidas. (27 de Junio de 2023). *Día de las Microempresas y las Pequeñas y Medianas Empresas / Naciones Unidas*. Recuperado el 10 de Febrero de 2024, de Las naciones unidas: <https://www.un.org/es/observances/micro-small-medium-businesses-day>

Navarro, J. Á. (21 de Octubre de 2019). *La pirámide de Maslow*. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de McGraw-Hill: <https://www.mheducation.es/blog/la-piramide-de-maslow>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2022). *El Producto Interno Bruto o Producto Interior Bruto (PIB)*. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Estadísticas - OCDE en español: <https://www.oecd.org/espanol/estadisticas/pib-espanol.htm>

Pavón, S. (2019). *Plan de Marketing: objetivos, estrategias, tácticas y métricas*. Recuperado el 24 de Febrero de 2024, de Susana Pavon: <https://susanapavon.com/plan-de-marketing-objetivos-estrategias-tacticas-metricas/>

Peiró, R. (25 de Enero de 2024). *¿Qué es la innovación?* Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/innovacion-2.html#google_vignette

Pérez Herrera, J. (24 de Julio de 2020). *Teoría de Fayol, funciones y principios de administración*. Recuperado el 23 de Febrero de 2024, de Lean Construction Mexico: <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-fayol-funciones-y-principios-de-administraci%C3%B3n>

- Pintor , J. (2024). *Microentorno de una Empresa y sus componentes* . Obtenido de Stamina:
<https://fundamentosdemarketing.com/microentorno-empresa/>
- Pintor, J. (14 de 8 de 2023). *Microentorno de una Empresa y sus componentes*. Recuperado
el 18 de Febrero de 2024, de Fundamentos de Marketing:
<https://fundamentosdemarketing.com/microentorno-empresa/>
- Poder judicial. (2024). *garantías sociales*. Recuperado el 17 de Febrero de 2024, de
Diccionario Usual del Poder Judicial: [https://dictionariosusual.poder-
judicial.go.cr/index.php/diccionario/39541:garant%C3%ADas-sociales](https://dictionariosusual.poder-judicial.go.cr/index.php/diccionario/39541:garant%C3%ADas-sociales)
- Poder Judicial. (2024). *Tributar*. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Diccionario
Usual del Poder Judicial: [https://dictionariosusual.poder-
judicial.go.cr/index.php/diccionario/49174:tributar](https://dictionariosusual.poder-judicial.go.cr/index.php/diccionario/49174:tributar)
- Quintero, J. R. (s.f.). *TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW*. Recuperado el 17
de Febrero de 2024, de Preuniversitario San Felipe:
[https://www.sanfelipe.edu.uy/wp-content/uploads/2017/04/Teor%C3%ADa-de-
Maslow-de-EVA-Udelar.pdf](https://www.sanfelipe.edu.uy/wp-content/uploads/2017/04/Teor%C3%ADa-de-Maslow-de-EVA-Udelar.pdf)
- Quiroa, M. (1 de Febrero de 2020). *Análisis situacional*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/analisis-situacional.html>
- Quiroa, M. (1 de Julio de 2020). *Estrategia de crecimiento*. Obtenido de Economipedia.:
<https://economipedia.com/definiciones/estrategia-de-crecimiento.html>
- Ramírez Chavez, D. (Junio de 2021). *Emprender o morir: Análisis de la influencia del
capital económico, social y cultural en la conformación de los agentes
emprendedores en Costa Rica (2014-2018)*. Recuperado el 10 de Febrero de 2024,
de Universidad Nacional de Costa Rica:

[https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/22623/Emprerder%20o%20Morir-Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/22623/Emprender%20o%20Morir-Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ranís, A. (1 de Junio de 2020). *Entorno del marketing - Qué es, definición y concepto*.

Recuperado el 22 de Febrero de 2024, de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/entorno-del-marketing.html>

Real Academia Española. (17 de Octubre de 2020). *emprendedor, emprendedora* |

Diccionario esencial de la lengua española. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Real Academia Española: <https://www.rae.es/desen/emprendedor>

Rojas, C. (29 de Junio de 2021). *Desarrollo comercial y marketing: Guía paso a paso*.

Recuperado el 24 de Febrero de 2024, de Riqra Blog:

<https://blog.riqra.com/posts/desarrollo-comercial-y-marketing-guia-paso-a-paso>

Rumbo económico. (12 de Octubre de 2023). *Informalidad contable afecta al 81% de*

empresamientos en Costa Rica. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Rumbo Economico: <https://rumboeconomico.net/pymes/informalidad-contable-afecta-al-81-de-empresamientos-en-costa-rica/>

Sanabria Soto, S. (21 de Octubre de 2022). “Pamperito Artesanal”, el emprendimiento que

nació de un “No” como respuesta y hoy es una Pyme certificada. *Periódico mensaje*. Obtenido de <https://www.periodicomensaje.com/otras/valores/9823-pamperito-artesanal-el-empresamiento-que-nacio-de-un-no-como-respuesta-y-hoy-es-una-pyme-certificada>

Sanagustín, E. (2016). *Vender más con marketing digital - 1ra Edición*. Ecoe Ediciones.

Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/usanmarcos/128279?page=150>

Santos, D. (18 de Enero de 2024). *Matriz de Ansoff: qué es y cómo aplicarla (incluye ejemplos)*. Recuperado el 24 de Febrero de 2024, de Blog de HubSpot:

<https://blog.hubspot.es/marketing/matriz-ansoff>

SAP Concur Team. (20 de Enero de 2023). *6 estrategias de crecimiento empresarial eficaces*. Recuperado el 24 de Febrero de 2024, de SAP Concur:

<https://www.concur.com.mx/blog/article/estrategias-de-crecimiento-mx>

Sevilla, A. (16 de Febrero de 2024). *Rentabilidad: Qué es y qué tipos hay*. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Economipedia:

https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html#google_vignette

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (10 de Enero de 2023). *Régimen de tributación simplificada*. Obtenido de Sistema Costarricense de Información

Jurídica:

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=98767&nValor3=134432&strTipM=TC

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2024). *Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas*. Recuperado el 24 de Febrero de 2024, de Sistema Costarricense de Información Jurídica:

https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=48533&nValor3=98525&strTipM=TC

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2024). *Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud*. Recuperado el 17 de February de 2024, 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

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (s.f.). *Régimen de tributación simplificada*.

Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Sistema Costarricense de Información Jurídica:

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=98767&nValor3=134432&strTipM=TC

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (s.f.). *SUJECION AL IMPUESTO SOBRE LAS UTILIDADES*. Recuperado el 17 de Febrero de 2024, de Sistema Costarricense de Información Jurídica:

https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/pronunciamiento/pro_ficha.aspx?param1=PRD¶m6=1&nDictamen=8495&strTipM=T

Sistema costarricense de información jurídica. (s.f.). *Ley Sistema de Banca para el*

Desarrollo. Recuperado el 10 de Febrero de 2024, de Sistema costarricense de información jurídica.:

https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=63047

Sordo, A. I. (23 de Noviembre de 2021). *¿Qué es un emprendedor? Definición y*

características [+ infografía]. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Blog de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/marketing/que-es-un-emprendedor>

Suárez, E. (22 de Febrero de 2024). *Fuentes de Información: qué son, tipos y ejemplos* .

Recuperado el 1 de Marzo de 2024, de Experto Universitario:

<https://expertouniversitario.es/blog/fuentes-de-informacion/>

- TCP Group. (12 de Noviembre de 2020). *Los Regímenes Tributarios en Costa Rica*.
Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de TPC Group: <https://tpcgroup-int.com/blog/impuestos/los-regimenes-tributarios-en-costa-rica/>
- The Power MBA. (18 de 11 de 2022). *5 fuerzas de Porter: definición y ejemplos*.
Recuperado el 16 de Febrero de 2024, de ThePowerMBA:
<https://www.thepowermba.com/es/blog/las-5-fuerzas-de-porter>
- Vázquez, R. (26 de Noviembre de 2015). *Tasa de desempleo - Qué es, definición y concepto*. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/tasa-de-desempleo-paro.html>
- Weinberger, K. (2009). *PLAN DE NEGOCIOS*. Perú: Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional. Obtenido de
<https://acrobat.adobe.com/id/urn:aaid:sc:VA6C2:b8975767-2ca6-4515-8d7b-cfe6e887b03b>
- Welsch, G. A., Hilton, R. W., & Gordon, P. N. (2005). *Presupuestos: planificación y control*. (J. Vázquez Prada Gutiérrez, Trad.) Pearson Educación.
- Westreicher, G. (19 de Mayo de 2019). *Estabilidad económica - Qué es, definición y concepto*. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/estabilidad-economica.html>
- Westreicher, G. (28 de Enero de 2020). *Autoempleo*. Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/autoempleo.html>
- Westreicher, G. (1 de Abril de 2020). *Economía informal - Qué es, definición y concepto*.
Recuperado el 18 de Febrero de 2024, de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/economia-informal.html>

Anexos



MUNICIPALIDAD DE SARAPIQUÍ
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Formulario AT-01

SOLICITUD DE LICENCIA DE ACTIVIDAD LUCRATIVA						
DATOS DEL SOLICITANTE						
Persona Jurídica:	Razón Social o Denominación:					Cédula Jurídica:
	Domicilio Social:					
	Nombre de Representante Legal:					Cédula:
Persona Física:	Nombre Completo:					Cédula:
	Domicilio Exacto:					
COMUNICACIONES						
Fax:		Correo Electrónico:		Apartado Postal:	Teléfono:	
ACTIVIDAD SOLICITADA						
Tipo de Actividad:	<input type="radio"/> Agraria	<input type="radio"/> Comercial	<input type="radio"/> Industrial	<input type="radio"/> Servicios	Actividad Específica:	
Nombre del Establecimiento:						
Modalidad de Explotación :	<input type="radio"/> Estacionaria	<input type="radio"/> Ambulante	<input type="radio"/> Permanente	<input type="radio"/> Temporal:	Días:	Mes: Año:
<i>Marque con (X) la casilla correspondiente.</i>						
DATOS DEL LUGAR DE EXPLOTACIÓN (ACTIVIDAD ESTACIONARIA)						
Propietario:	Nombre:					Cédula:
Identificación de Finca:	N° Folio Real:	N° Plano Catastrado:		<input type="radio"/> Poseedor	Marque con (X) la casilla correspondiente.	
				<input type="radio"/> Condueño		
Dirección Exacta Del Lugar:						
<i>⚠ Si son varios inmuebles o propietarios deberá completar la información en documento adicional.</i>						
Domicilio Fiscal:	Provincia:	Cantón:	Distrito:			
	Ubicación Exacta:					
DATOS DE MEDIOS DE EXPLOTACIÓN (ACTIVIDAD AMBULANTE)						
Vehículo (s)	<input type="radio"/> Tracción Mecánica (Automotor)			<input type="radio"/> Tracción Humana (Carretón)		
	Placas:					
Domicilio fiscal:	Provincia:	Cantón:	Distrito:			
	Ubicación Exacta:					
<i>Marque con (X) la casilla correspondiente.</i>						

Imagen 17: Formulario de Licencia de actividad lucrativa para obtener la patente municipal en Sarapiquí. Obtenido de (Municipalidad de Sarapiquí, 2012)



AUTORIZACIÓN DEL PROPIETARIO DEL INMUEBLE	
<p>El (La) suscrito (a), _____, cédula _____ en mi condición de:</p> <p><input type="radio"/> Representante de la persona jurídica propietaria del inmueble.</p> <p><input type="radio"/> Propietario (a) del inmueble.</p> <p>Autorizo expresamente a _____, cédula _____ para que ejerza la actividad requerida sobre el inmueble que se indica en la presente solicitud.</p>	
<p>OPCIÓN 1. (ANTE NOTARIO).</p> <p>Firma propietario : _____ Auténtica: _____ Sello: _____</p> <div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: auto;"> Timbre Colegio de Abogados </div>	
<p>OPCIÓN 2. (ANTE FUNCIONARIO).</p> <p>Firma propietario: _____</p> <p>La suscrita, _____, funcionaria de la Sección de Plataforma de Servicios de la Municipalidad de Sarapiquí, doy fe y hago constar, que la firma que antecede fue realizada en mi presencia por la persona que se indica supra, la cual fue confrontada con el documento de identidad original.</p> <p>Firma: _____ Fecha: ____/____/____ Sello de Sección: _____</p>	
Firma del Solicitante o Representante:	
	

Imagen 18: Formulario de Licencia de actividad lucrativa para obtener la patente municipal en Sarapiquí.

Obtenido de (Municipalidad de Sarapiquí, 2012)

¿Dónde, y en qué cuenta debo pagar para el Permiso Sanitario de Funcionamiento?

El pago se realiza en el Banco Nacional de Costa Rica, a los siguientes números de cuentas:

FIDEICOMISO 872- BNCR MINISTERIO DE SALUD.		
	Dólares	Colones
Cuenta	100-02-000-617477-5	100-01-000-213715-6
Cuenta Cliente	15100010026174771	15100010012137157

Imagen 19: Número de cuenta para pagar el tipo de riesgo de la empresa. Requisito para permiso de funcionamiento. Obtenido de (Ministerio de Salud, 2024)

**“ANEXO 2.
FORMULARIO UNIFICADO DE SOLICITUD DE PERMISO**


 FORMULARIO UNIFICADO DE SOLICITUD DE PERMISO. <i>(No dejar espacios en blanco, escribir claro en letra imprenta o de molde, sin tachaduras)</i>	
A. INFORMACIÓN RELATIVA A LA ACTIVIDAD PARA LA CUAL SE SOLICITA PERMISO.	
1 TIPO DE PERMISO SOLICITADO:	Permiso sanitario de funcionamiento () Permiso de habilitación ()
2 MOTIVO DE PRESENTACIÓN:	Primera vez () Renovación ()
3 NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: (No utilice abreviaturas ni símbolos)	
4 CÓDIGO CAECR DE LA(S) ACTIVIDAD(ES) PRINCIPAL(ES):	5 CÓDIGO(S) CAECR DE LA(S) ACTIVIDAD(ES) ACCESORIA(S):
6 GRUPO DE RIESGO	A () B () C ()
7 DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD(ES) PRINCIPAL(ES):	
8 DESCRIPCIÓN DE LA(S) ACTIVIDAD(ES) ACCESORIA(S):	
9 TELÉFONO(S):	10 FAX:
11 APARTADO POSTAL:	12 CORREO ELECTRÓNICO:
13 HORARIO DE TRABAJO:	14 INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA ACTIVIDADES EN ESTABLECIMIENTOS:
15 PROVINCIA:	16 CANTÓN:
17 DISTRITO:	18 SEÑAS ESPECÍFICAS:
19 GEORREFERENCIACION SEGÚN PROYECCION CRTM05	19a Coordenada X (seis dígitos):
19b Coordenada Y (siete dígitos):	20 ÁREA DEL ESTABLECIMIENTO (En metros cuadrados):
21 TOTAL DE PERSONAS USUARIAS	22 TOTAL DE PERSONAS TRABAJADORAS:
23 EN EL ESTABLECIMIENTO SE UTILIZARÁ O EXPENDERÁ: a. Gas licuado de petróleo (GLP) Sí () No () b. Gas Natural Licuado (GNL) Sí () No ()	
24 INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA ACTIVIDADES EN UNIDADES MÓVILES DE SERVICIOS DE SALUD:	
25 TIPO: Vehículo () Remolque ()	26 DESPLAZAMIENTO: Terrestre () Acuático () Aéreo ()
27 PLACA:	28 MARCA:
29 MODELO:	30 AÑO:
B. INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE.	
31 NOMBRE DEL SOLICITANTE (Persona física o razón social):	32 No. DE IDENTIFICACIÓN:
33 NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL (Solo en caso de persona jurídica):	34 No. DE IDENTIFICACIÓN:
35 CORREO ELECTRÓNICO:	36 TELÉFONO(S):
37 APARTADO POSTAL:	38 FAX:
39 MEDIO DE NOTIFICACIÓN:	40 FIRMA DEL SOLICITANTE O DE SU PRESENTANTE LEGAL:
41 AUTENTICACIÓN:	

Imagen 20: Formulario para el permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud. Obtenido de (Ministerio de Salud)

C. INFORMACIÓN DE LA PERSONA FÍSICA O JURÍDICA PROPIETARIA DEL ESTABLECIMIENTO O UNIDAD MÓVIL DE SERVICIOS DE SALUD.			
42	NOMBRE DEL PROPIETARIO (Persona física o razón social):	43	No. DE IDENTIFICACIÓN:
44	NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL (Solo en caso de persona jurídica):	45	No. DE IDENTIFICACIÓN:
46	CORREO ELECTRÓNICO:	47	APARTADO POSTAL:
48	TELÉFONO:	49	FAX:
50	MEDIO DE NOTIFICACIÓN:		
D. INFORMACIÓN ADICIONAL PARA EL CASO DE LOS SERVICIOS DE SALUD.			
51	NOMBRE DEL RESPONSABLE TÉCNICO:		
52	No. DE IDENTIFICACIÓN:	53	PROFESIÓN:
54	CÓDIGO PROFESIONAL:		
55	CORREO ELECTRÓNICO:	56	APARTADO POSTAL:
57	TELÉFONO:	58	FAX:
59	MEDIO DE NOTIFICACIÓN:		
E. PARA USO EXCLUSIVO DEL MINISTERIO DE SALUD.			
60	CÓDIGO CIIU.4 VERIFICADO Actividad Principal:	61	CÓDIGO(S) CIIU.4 VERIFICADO Actividad(es) Accesorio(s):
62	GRUPO DE RIESGO A () B () C ()		
63	REQUISITOS DE LA SOLICITUD: La solicitud cumple con todos los requisitos dispuestos en el reglamento vigente para el tipo de permiso solicitado: SÍ () NO ()		
64	Nº DE SOLICITUD:	67	SELLO:
65	FUNCIONARIO QUE RECIBE LA SOLICITUD:		
66	FECHA Y HORA DE RECIBIDO DE SOLICITUD:		
F. USO EXCLUSIVO PARA SOLICITUDES DEL PERMISO POR PRIMERA VEZ PARA TODAS LAS ACTIVIDADES Y SOLICITUDES DE RENOVACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL GRUPO C.			
<p>El presente formulario con la debida firma del funcionario que recibe la solicitud y sello de la DARS constituirá el certificado del permiso.</p>	PERMISO DEL MINISTERIO DE SALUD		
			
	No. _____		
	FECHA: ____/____/____		
	Tiene validez de _____ año(s).		
Fecha vencimiento: ____/____/____			
Funcionario que aprueba la solicitud: _____			
Firma: _____			
SELLO			

Imagen 21: Formulario para el permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud. Obtenido de (Ministerio de Salud)

Cuestionario de la encuesta

Sección 1. Perfil del encuestado

A. ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

- De 18 a 23 años
- De 24 a 29 años
- De 30 a 35 años
- De 36 a 41 años
- De 42 a 47 años
- De 48 a 53 años
- De 54 a 59 años
- 60 años o más

B. ¿En qué zona reside?

C. ¿Cuál es su profesión u oficio laboral?

D. ¿Es dueño de un comercio?

- Sí
- No

1. ¿Ha probado el helado Heladín Delis-Delis?

- Sí
- No

Sección 2. Investigación principal

2. De acuerdo con la siguiente escala ¿Cómo califica su grado de satisfacción en el consumo de los helados Heladín Delis-Delis?

1	2	3	4	5
Nada satisfecho				Muy satisfecho

3. De acuerdo con la siguiente escala ¿Qué tan probable es que recomiende los helados Heladín Delis-Delis a sus familiares y amigos?

1	2	3	4	5
No hay probabilidad				Totalmente probable

4. ¿En cuáles puntos de venta le gustaría poder comprar helados de la marca Heladín Delis-Delis?

- Pulperías
- Supermercados
- Sodas
- Carritos
- Otros

9. ¿Cuál otra innovación sugiere usted se incorpore en los helados Heladín Delis-Delis?

10. ¿Qué recomendación le daría al emprendimiento, en cuanto al sabor de los helados?

11. ¿Le gustaría vender el helado Heladín Delis-Delis?

Sí

No

Sección 3. Investigación general

1b. ¿Le gustaría vender el helado Heladín Delis-Delis?

Sí

No

2b. ¿Por qué no ha probado los Helados Heladin Delis Delis?

3b. ¿Qué producto considera que es competencia directa del helado que se muestra en la imagen?
