



ESCUELA DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS ENFASIS EN GERENCIA

Tema proyecto final Maestría

**Creación de una empresa de servicios de mantenimiento para proveer de
empleo a las personas internas del Centro de Rehabilitación Fundación
Génesis en el área de Alajuelita en enero, 2019**

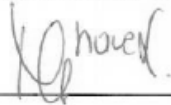
Estudiante:
Melissa Chaves Sánchez

Octubre 18, 2018

DECLARACIÓN JURADA

Yo Melissa Chaves Sanchez, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número uno mil ciento noventa y cuatro novecientos setenta y cinco (111940975) graduada de carrera de Licenciatura en Ingeniería Industrial de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de este acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Master en Administración de Negocios con énfasis en gerencia, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Creación de una empresa de servicios de mantenimiento para proveer de empleo a las personas internas del Centro de Rehabilitación Fundación Génesis en el área de Alajuelita en Enero 2019, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; Artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 20 días del mes de Agosto del año dos mil dieciocho



Firma del estudiante

Cédula: 1 1194 0975

CARTA DEL TUTOR

San José, 20 de Agosto de 2018

Destinatario
Carrera Administración de empresas
Maestría en Administración con Énfasis en Gerencia
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante Melissa Chaves Sanchez, cédula de identidad número 1 1194 0975, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **Creación de una empresa de servicios de mantenimiento para proveer de empleo a las personas internas del Centro de Rehabilitación Fundación Génesis en el área de Alajuelita en Enero 2019**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Maestría Profesional en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia.

He verificado que se han incluido las observaciones y hecho las correcciones indicadas, durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

Los resultados obtenidos por el postulante implican la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		100%

Por consiguiente, se avala el traslado de la tesis al proceso de lectura.

Atentamente,



Nombre: **Dr. Jesús Morgan Asch**
Cédula identidad: 109110782
Carné Colegio Profesional: 15672

CARTA DEL LECTOR

San José, 10 de octubre de 2018.

Universidad Hispanoamericana
Sede Llorente
Carrera

Estimado señor

La estudiante Melissa Chaves Sánchez, cédula de identidad 1-1194-0975, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado " Creación de una empresa de servicios de mantenimiento para proveer de empleo a las personas internas del Centro de Rehabilitación Fundación Génesis en el área de Alajuelita en Enero 2019", el cual ha elaborado para obtener su grado de Maestría en administración de negocios énfasis en gerencia.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte.

Firma
Nombre
Cédula



MACO. Christian Laidley Bermúdez Lic.
1-1098-0279

CARTA DE FILÓLOGO

CARTA DE REVISIÓN DEL FILÓLOGO

San José, 18 de octubre del 2018.

SEÑORES
UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
ESCUELA DE POSGRADOS

Estimados señores:

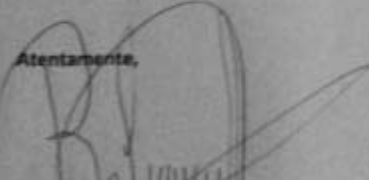
Hago constar que he revisado el PROYECTO DE GRADUACIÓN (TESIS), denominado CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA PROVEER DE EMPLEO A LAS PERSONAS INTERNAS DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN FUNDACIÓN GÉNESIS EN EL ÁREA DE ALAJUELITA EN ENERO, 2019, para optar por el posgrado DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON ÉNFASIS EN GERENCIA de la estudiante MELISSA CHAVES SÁNCHEZ.

He revisado errores gramaticales, de puntuación, ortográficos y de estilo que se manifiestan en el documento escrito, y verificado que estos fueron corregidos por la autora.

Se han hecho las correcciones pertinentes en acentuación, ortografía, puntuación, concordancia gramatical y otras del campo filológico.

Con base en lo anterior, se considera que dicho trabajo cumple con los requisitos establecidos por la UNIVERSIDAD para ser presentado como requerimiento final de graduación.

Atentamente,


Dr. Bolívar Bolaños de Calvo
Carné: 2 989
Colegio de Licenciados y Profesores
bbolanosc08@gmail.com

DEDICATORIA

A Dios, por su amor y siempre estar en mi vida y darme las fuerzas para seguir adelante y ayudarme a cumplir mis objetivos.

A mis padres y hermanas por estar siempre en mi vida y ser los incondicionales y los que nunca me faltan.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por estar presente con su amor y siempre darme las fuerzas para seguir adelante.

A todos mis profesores, que me ayudaron y compartieron su conocimiento para poder crecer como persona y ser una mejor profesional.

ÍNDICE

DECLARACIÓN JURADA	<i>i</i>
DEDICATORIA	<i>ii</i>
AGRADECIMIENTOS	<i>iii</i>
CARTA DEL TUTOR	<i>iv</i>
CARTA DEL LECTOR	<i>v</i>
CARTA DE FILÓLOGO	<i>vi</i>
ÍNDICE	<i>vii</i>
ÍNDICE DE TABLAS	<i>ix</i>
ÍNDICE DE GRÁFICOS	<i>x</i>
ÍNDICE DE FIGURAS	<i>xi</i>
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA OPORTUNIDAD DE NEGOCIO	<i>1</i>
1.1 INTRODUCCIÓN	<i>2</i>
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE NEGOCIO	<i>2</i>
1.3 OBJETIVOS	<i>3</i>
Objetivo General	<i>3</i>
Objetivos Específicos	<i>3</i>
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	<i>4</i>
Alcances:	<i>4</i>
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	<i>5</i>
MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL	<i>6</i>
Estudio de mercado	<i>7</i>
¿Qué es una PYME?	<i>8</i>
¿Qué es una estructura organizacional?	<i>9</i>
Importancia de la organización	<i>10</i>
Definición de Estructura Organizacional	<i>10</i>
Análisis financiero	<i>11</i>
MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA	<i>12</i>
¿Qué es la drogadicción?	<i>12</i>

Ticos tienen acceso fácil a la marihuana	14
La reinserción social en el tratamiento a las adicciones	15
Indigencia	17
<i>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO</i>	23
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	24
3.3 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	25
3.4. SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN	25
3.4.1 Sujetos	25
3.4.2 Fuentes primarias	25
3.4.3 Fuentes secundarias	26
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	27
3.6 DEFINICIÓN DE VARIABLES	28
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN	28
<i>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</i>	30
4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS	31
4.1.1 Análisis del estudio de mercado	31
4.1.2 Requisitos legales	45
4.1.3 Jerarquía organizacional	48
4.1.4 Requisitos Técnicos	50
4.1.5 Análisis financiero	58
<i>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	70
5.1 CONCLUSIONES	71
5.1.1 Conclusiones generales	71
5.1.2 Conclusiones de crear un estudio de mercado mediante una encuesta para el conocimiento de lo que el mercado opina.	71
5.1.3 Conclusiones de identificar el marco legal mediante requisitos necesarios para el cumplimiento de las regulaciones de la formación de la empresa.	72
5.1.4 Conclusiones de determinar el organigrama adecuado a través de un análisis organizacional	73
5.1.5 Conclusiones de deducir los requisitos a nivel de inventarios, logística para la elaboración de los requisitos iniciales.	73
5.1.6 Conclusiones de calcular la información financiera por medio de los análisis de costos e ingresos para obtención de la inversión inicial y proyecciones económicas.	74
<i>CAPÍTULO VI: PROPUESTA</i>	76
ANEXOS	84
ANEXO 1 ENCUESTA	85
BIBLIOGRAFÍA	87

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: DEFINICIÓN DE OBJETIVOS Y VARIABLES	28
TABLA 2: DEFINICIÓN VARIABLES E INSTRUMENTOS	29
TABLA 3: RESULTADOS DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO	32
TABLA 4: RESULTADO DE FACILIDAD PARA ENCONTRAR PERSONAL	33
TABLA 5: MEDIOS PARA ENCONTRAR PERSONAL DE MANTENIMIENTO	34
TABLA 6: FRECUENCIA DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO	35
TABLA 7: SERVICIOS POR LOS QUE PAGARÍAN LAS PERSONAS	36
TABLA 8: IMPORTANCIA A LA HORA DE CONTRATAR	37
TABLA9: CONTRATARÍA A PERSONAL QUE ESTÁ EN REHABILITACIÓN DE DROGAS	38
TABLA10: ANÁLISIS DE COMPETENCIA.....	41
TABLA11: ANÁLISIS DE COMPETENCIA.....	42
TABLA 12: FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA COMPETENCIA	43
TABLA13: ANÁLISIS FODA	45
TABLA 14: CARACTERÍSTICAS GENERALES DE TODOS LOS SERVICIOS.....	51
TABLA 15: CANTIDAD DE PERSONAS SEGÚN ÁREA.....	52
TABLA 16: LISTA DE ACTIVOS FIJOS.....	53
TABLA 17: LISTA DE INSUMOS INICIALES	54
TABLA 18: LISTA DE COSTOS DE INSUMOS INICIALES.....	59
TABLA 19: LISTA DE COSTOS DE INVERSIÓN INICIAL	60
TABLA 20: INSUMOS MENSUALES.....	61
TABLA21: DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN DEL EQUIPO	62
TABLA 22: COSTO SALARIOS ADMINISTRATIVOS	62
TABLA 23: COSTO DE MANO DE OBRA DIRECTA POR EVENTO POR AÑO.....	63
TABLA 24: COSTOS DE SERVICIOS PÚBLICOS	64
TABLA 25: COSTOS DE PRODUCCIÓN.....	64
TABLA 26: COSTOS ADMINISTRATIVOS	64
TABLA 27: COSTO DE VENTAS.....	65
TABLA 28: COSTO TOTAL DE OPERACIÓN.....	65
TABLA 29: PRECIO DE SERVICIOS	65
TABLA 30: INGRESOS DE TRABAJOS FORMALES	66
TABLA 31: INGRESOS DE TRABAJOS INFORMALES	66
TABLA 32: COSTOS/ GASTOS FIJOS Y VARIABLES.....	67
TABLA 33: ESTADO DE RESULTADOS DE TRABAJOS FORMALES.....	68
TABLA 34: ESTADO DE RESULTADOS DE TRABAJOS IN FORMALES.....	68
TABLA35: VALOR FUTURO EN EL TIEMPO.....	69
TABLA36: VALOR VAN Y TIR.....	69
TABLA37: ANÁLISIS CAME.....	80
TABLA38: ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN	81
TABLA39: PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN	81
TABLA40: CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN.....	82
TABLA41: TABLA DE CONTROL	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: HA TENIDO QUE CONTRATAR ALGUNA VEZ ALGUNA PERSONAL PARA REALIZAR ALGÚN SERVICIO DE MANTENIMIENTO EN SU CASA U OFICINA	31
GRÁFICO 2: ES FÁCIL PARA USTED ENCONTRAR PERSONAL PARA REALIZAR SERVICIOS DE MANTENIMIENTO	33
GRÁFICO 3: POR QUÉ MEDIO LOCALIZA AL PERSONAL QUE LE BRINDA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO	33
GRÁFICO 4: CON QUÉ FRECUENCIA CONTRATA USTED SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA SU CASA U OFICINA	35
GRÁFICO 5 : ¿POR QUÉ SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PAGARÍA USTED?	36
GRÁFICO 6: ¿PARA USTED QUE ES LO MÁS IMPORTANTE A LA HORA DE CONTRATAR A UNA PERSONA PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO DE SU CASA U OFICINA?	37
GRÁFICO 7: CONTRATARÍA A UNA EMPRESA PARA SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CUYOS COLABORADORES SEAN PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN REHABILITÁNDOSE DE DROGAS	38

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: RESULTADO DE MUESTRA	27
FIGURA 2: TRAMITES PARA ESTABLECIMIENTO DE UNA EMPRESA EN COSTA RICA	48
FIGURA 3: ORGANIGRAMA.....	50
FIGURA 4: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE REQUERIMIENTO DE SERVICIO	55
FIGURA 5: FOTO ACTUAL DEL CUARTO	56
FIGURA 6: PROPUESTA DE DISTRIBUCIÓN DE ESPACIO.....	57
FIGURA 7: PROPUESTA DE DISTRIBUCIÓN DE ESPACIO.....	57
FIGURA 8: PROPUESTA DE DISTRIBUCIÓN DE ESPACIO.....	57
FIGURA 9: PROPUESTA DE DISTRIBUCIÓN DE ESPACIO.....	58
FIGURA 10: MODELO CANVAS PARA EMPRESA MANTENIMIENTO GÉNESIS	78
FIGURA 11: MODELO PÁGINA DE FACEBOOK DE LA EMPRESA	79

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto es para la obtener el grado de Maestría de administración de negocios énfasis en gerencia y la propuesta busca la creación de una empresa de servicios de mantenimiento para proveer de empleo a las personas internas del Centro de Rehabilitación Fundación Génesis en el área de Alajuelita en enero 2019.

El proyecto va a ser de enfoque mixto es decir tanto cualitativo como cuantitativo. Se van a analizar datos numéricos dados por el estudio de financiero y datos cualitativos resultado del estudio de mercado. También la investigación va a tener un alcance exploratorio, ya que va a indagarse sobre los requerimientos necesarios para poder crear la empresa y su diseño es de investigación acción.

Con el estudio de mercado se analizará la demanda, servicios y lo que los posibles clientes buscan cada vez que requieren de un servicio de mantenimiento, también se realizará un análisis FODA y de las fuerzas de Porter para la competencia identificar ventajas competitivas, análisis de requerimientos y localización de la empresa. Una vez se conozca lo que el mercado quiere se realizarán las tablas con los insumos o materia prima que va a necesitarse para la formación de la empresa.

Los requisitos legales son muy importantes para la formación de la empresa, puesto que se necesita estar al tanto de todos los requerimientos para cumplir con la ley. Se investigó los requerimientos de las municipalidades, la Caja Costarricense del Seguro Social, del Instituto Nacional de Seguros y el Ministerio de Hacienda.

Se plantea un organigrama para la empresa, esto para que tener claro quiénes son los responsables y delimitar las funciones que cada persona va a tener que realizar.

Finalmente, un análisis financiero, el cual es importante para poder ver si la empresa va a tener ganancias o pérdidas durante el primer año de funcionamiento, y así poder plantear estrategias que ayuden a que la empresa a mejorar.

Al final del trabajo, se plantea una estrategia para la empresa, se realiza un modelo Canvas, con el que se visualiza los puntos clave en la empresa, se crea una misión, visión y valores con los cuales van a trabajarse en la empresa. Con el resultado del

FODA se realiza un análisis CAME y se da realiza estrategias y plan de trabajo con sus debidos responsables para mejorar la situación de la empresa.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA OPORTUNIDAD DE NEGOCIO

1.1 INTRODUCCIÓN

En Costa Rica el tema de la drogadicción ha estado presente en la sociedad desde hace mucho tiempo, el consumo de sustancias adictivas ya sea alcohol, tabaco y otras sustancias es un problema que afecta a la salud pública. El inicio del consumo temprano de productos adictivos como lo es el tabaco o licor, junto con desajustes emocionales, educativos, familiares y sociales traen como consecuencia que las personas sean más propensas a consumir otras drogas más fuertes y adictivas las cuales van a desequilibrarlos en la vida.

El centro de rehabilitación en drogodependencia para Hombres Génesis según dice en su página fue creado en 1998, representa una respuesta estratégica de la organización ante el inminente y acelerado crecimiento de males sociales a los que se vio expuesto el cantón de Alajuelita y el país en general, por muchos factores fortuitos y demográficos desde mediados de los años ochenta. El programa es residencial y va dirigido a hombres mayores de edad en estado de indigencia, el internamiento tiene una duración de nueve meses, aborda la enfermedad de la adicción, con sus problemas de origen psicológicos, espirituales y familiares. Además, ofrece terapia ocupacional para que la persona cuente con herramientas que le permitan reincorporarse a la sociedad y es un Programa acreditado por el IAFA (Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia). (Génesis, 2018)

El consumo de drogas se da en todos los estratos sociales, y si una persona tiene antecedente de drogadicción cuesta mucho que encuentre algún trabajo, ya que por su historia o al saber que estuvieron en estado de indigencia o drogadicción las personas dudan al contratarlos.

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE NEGOCIO

Según el departamento de inteligencia policial de Costa Rica, la policía de control de drogas y el organismo de investigación judicial (OIJ), el índice de marihuana decomisada del 2017 al 2018 aumento un 49% en el territorio nacional, tomando en cuenta de que ese porcentaje se refiere a la droga decomisada, mientras que el índice

de la droga consunta se supone tuvo que ser aún mayor al 49%. Esto quiere decir que la drogadicción está presente en la sociedad costarricense.

Cuando una persona está en tratamiento de desintoxicación es importante que se incorpore a una rutina en el mundo exterior, por lo cual encontrar trabajo es parte importante para la recuperación, pero al tener antecedentes de situación de indigencia y drogadicción hace que encontrar trabajo no sea tan fácil, puesto que no hay muchos empleadores que quieran darles una oportunidad cuando ellos van a solicitar empleo.

La necesidad de crear una empresa de mantenimiento nace ante la carencia de trabajos para la población del centro de rehabilitación y la necesidad de restablecerlos en la sociedad y darles un empleo. El centro de rehabilitación les da las herramientas necesarias para que puedan ejercer algún oficio, pero en la mayoría de los casos las personas no encuentran oportunidades de trabajo, por lo cual si la fundación crea una empresa de mantenimiento, ellos mismos van a poder contratar a las personas del centro y así ofrecerles un empleo honrado.

1.3 OBJETIVOS

Objetivo General

Crear una empresa de servicios de mantenimiento para proveer de empleo a las personas internas del Centro de Rehabilitación Fundación Génesis en el área de Alajuelita en enero, 2019

Objetivos Específicos

- Crear un estudio de mercado mediante una encuesta para el conocimiento de lo que el mercado opina.
- Identificar el marco legal analizando las normativas existentes en el país para el cumplimiento de las regulaciones de la formación de la empresa.
- Determinar el organigrama adecuado por medio de un análisis organizacional
- Deducir los requisitos a nivel de inventarios, logística para la elaboración de los requisitos iniciales.

- Calcular la información financiera por medio de los análisis de costos e ingresos para obtención de la inversión inicial y proyecciones económicas.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

Alcances:

- El trabajo se enfoca en obtener toda la información necesaria para realizar el estudio de factibilidad para la creación de la empresa de servicios de mantenimiento para proveer de empleo a las personas internas del Centro de Rehabilitación Fundación Génesis en el área de Alajuelita en enero, 2019

Limitaciones:

- Presupuesto de la empresa. No va a contarse con préstamos para la inversión inicial, por lo cual va a tenerse que hacer el presupuesto con bajo presupuesto para que el costo no sea tan alto.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

El marco teórico la base teórica donde se respaldara el análisis del proyecto, este permite la interpretación de los resultados.

El marco teórico, generalmente, trata los antecedentes o marco referencial y las consideraciones teóricas del tema de investigación. Los antecedentes son la revisión de las investigaciones previas que de manera directa o indirecta abordan nuestro tema de investigación. Es importante escoger con cuidado estos antecedentes, porque ellos permitirán saber si nuestro enfoque es nuevo y original.

Por otro lado, los antecedentes van ayudar a justificar nuestro estudio poniendo en evidencia la ausencia de análisis como los que se proponen en nuestro trabajo. En este sentido, es muy importante comprender el carácter innovador del conocimiento científico.

El marco teórico es una demostración de nuestra postura como investigador, de las ideas con las que relacionamos y los juicios que compartimos con otros autores. La finalidad de este capítulo es la siguiente:

- Orientar la investigación desde un punto de vista innovador y original, marcando las posibles diferencias con otros estudios.
- Situar el problema de investigación dentro de un conjunto de definiciones y conocimientos.
- Ofrecer conceptos de términos que serán empleados durante el análisis de nuestro tema de investigación: su forma más común es el glosario.
- Dar confiabilidad a la escogencia de una determinada metodología, los instrumentos de medición, el proceso de recolección de datos y la evaluación de los resultados. (APA, 2018)

Estudio de mercado

La definición más fácil para lo que es un estudio de mercado es una lista de acciones que se hacen, para conocer lo que el mercado meta opinan ante un nuevo producto o servicio. En este estudio se analizan elementos como precio, como se comunica, distribución y la plaza del producto.

Los puntos más importantes que se analizan en un estudio de mercado son:

1. Estudio del producto
2. Análisis de la oferta
3. Análisis de la demanda
4. Análisis de los precios
5. Análisis de los canales de distribución

Características del estudio de mercado

- Es un documento que comprueba la existencia de una necesidad en el mercado y qué productos existen actualmente satisfaciéndola y de qué modo.
- Realiza una estimación de la cantidad de productos que el mercado está demandando más.
- Determinación de los principales canales de distribución y comercialización de los productos, por medio de los cuales llegaremos de mejor manera al consumidor final. Por ejemplo, actualmente, uno de los principales canales de comercialización será internet.
- Detectar el riesgo que corremos en caso de que nuestro producto no se venda, y no sea demandado por los usuarios.
- Conocer al detalle información sobre nuestra competencia directa, así como de los bienes y servicios que ofrecen. Este análisis de la competencia nos ayudará a saber más acerca de las empresas que compiten en el mismo mercado que nuestro negocio.
- Analizar los precios de los productos complementarios y sustitutivos. Por ejemplo, nos encargamos de una empresa de alquiler de coches; sin embargo, durante este período, el precio de la gasolina está alcanzando precios

desorbitados. Si nuestro cliente va a realizar un viaje, posiblemente se plantee ir por otro medio de transporte: tren, avión o autobús, debido al precio tan elevado de la gasolina. (Emprende Pyme, 2018)

¿Qué es una PYME?

PYME es toda aquella micro, pequeña o mediana empresa que opera como sociedad local o comerciante individual que desarrolla diferentes actividades económicas; las cuales maneja y opera, bajo la Figura de persona física o jurídica en actividades industriales, comerciales o de servicios. Quedan excluidas como Pymes las unidades productivas dedicadas a las actividades agrícolas, de alquiler o financieras. (Meic, 2018)

La llegada del sello Pyme busca mejorar y visibilizar la calidad de los productos y servicios que ofrecen las micro, pequeñas y medianas empresas. Obtenerlo forma parte del complemento que ya ofrece la formalización de su negocio ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). Es decir, podrán obtener el sello Pyme todas aquellas empresas que ya hayan realizado su debida formalización ante el MEIC.

¿Y cómo pueden formalizar su empresa? Es muy sencillo, especialmente, porque ahora pueden enviarse los documentos de forma digital. Los requisitos para este trámite son: llenar un formulario de "Registro Nacional de Micro, Pequeña y Mediana Empresa", adjuntar la certificación de que se encuentra al día en la declaración del impuesto de la renta y que se mantiene al día con la seguridad social, o bien, que tiene vigente una póliza de riesgos de trabajo.

Con el sello Pyme se tiene un elemento más utilización de imagen gráfica para visualizar una empresa y darle valor a sus productos. Sin duda, funcionará también para que los consumidores puedan identificar los productos costarricenses. Una vez que se realice la solicitud, por medio de Dirección General de la Pequeña y Mediana Empresa (Digepyme) se le hará llegar los archivos gráficos y el infográfico o reglamento de uso para que sepan cuál es el uso correcto del material", explicó el Viceministro de Economía, encargado del área PYME, Luis Álvarez.

Además de la identificación original de este sello, las empresas podrán darle un valor agregado si cuentan con alguna certificación que pueda darle otro nivel de diferenciación. Actualmente, hay cuatro colores que pueden identificar a estas empresas:

Sello Pyme Calidad: color azul. Debe tener la Norma PYME INTE 01-01-09:2013 o la ISO 9001; o la ISO 22000 o cualquier norma de calidad equivalente.

Sello Pyme Verde: color verde. Debe tener la Norma PYME INTE 01-01-09:2013, la Norma Carbono Neutral o el ISO 14000.

Sello Pyme RSE: color naranja. Tiene que contar con la Norma ISO 26001 de Responsabilidad Social Empresarial.

Sello Pyme Artesanal: color rojo. Se recibe cuando se cumple con la demostración de que los productos son artesanales según criterios de UNESCO para la artesanía, verificado por la Digepyme.

Beneficios

Al ser una pyme formalizada frente a MEIC, podrá no solo obtener el Sello Pyme sino también beneficios como acceder a los beneficios pyme del Estado que establece el reglamento de contratación administrativa. Además, podrá recibir la exoneración al impuesto de Sociedades Anónimas para Mipymes.

"Cuando se presenta el caso de una licitación adjudicada a una pyme registrada la administración, en este caso se les obliga a pagarle en 30 días, y no en 45 como indica la ley regularmente. Además, en el caso del descuento de facturas, la pyme puede hacer uso del instrumento financiero para no usar los 30 días para el descuento del factoreo y el porcentaje requerido es mucho más favorable", comentó Álvarez. (Financiero., 2018)

¿Qué es una estructura organizacional?

Toda empresa consta necesariamente de una estructura organizacional o una forma de organización de acuerdo con sus necesidades (teniendo en cuenta sus

fortalezas), por medio de la cual se pueden ordenar las actividades, los procesos y en si el funcionamiento de la empresa.

Es importante conocer qué clase de estructuras organizacionales utilizan las diferentes empresas, saber por qué y cómo funcionan, que ventajas y desventajas poseen, que interés persiguen cada una de ellas y si se acomodan a las necesidades de las organizaciones, de esta manera, el trabajo que hemos desarrollado abarca los aspectos más importantes de cada una de las estructuras de organización empresarial, su aplicación y saber diferenciar adecuadamente las características de cada una de ellas para poder ser aplicadas a las necesidades de las empresas en la actualidad.

El secreto del éxito en cualquier campo está en la organización, lucha constante para conseguir el objetivo deseado.

Importancia de la organización

La organización ha penetrado en muchas de las formas de la actividad humana, porque la mutua dependencia de los individuos y la protección contra amenazas, han fomentado una intensa actividad organizativa en la humanidad a través del tiempo. Los gobiernos, los ejércitos y las instituciones han estudiado la organización, con el fin de mejorarla o de utilizarla mejor. La organización ha sido estudiada y son muchas sus aportaciones en el área administrativa.

Sin embargo, es de gran importancia que el acto de organizar de cómo resultado una estructura de la organización, que pueda considerarse como el marco de trabajo que retiene unidas las diversas funciones de acuerdo con un esquema, que sugiere orden y relaciones armoniosas, en otras palabras, una parte de importancia de la tarea de organizar es armonizar a un grupo de personalidades distintas.

Definición de Estructura Organizacional

Entendemos por estructuras organizacionales los diferentes patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado.

Para seleccionar una estructura adecuada es necesario comprender que cada empresa es diferente, y puede adoptar la estructura organizacional que más se acomode a sus prioridades y necesidades (es decir, la estructura deberá acoplarse y responder a la planeación), además “Debe reflejar la situación de la organización – por ejemplo, su edad, tamaño, tipo de sistema de producción el grado en que su entorno es complejo y dinámico, etc.” (Gestiopolis, 2018)

Análisis financiero

Un estudio financiero de un proyecto tiene como objetivo detectar los recursos económicos para poder llevar a cabo un proyecto. Gracias a este análisis se calcula también el costo total del proceso de producción, así como los ingresos que se estiman recibir en cada una de las etapas del proyecto. (SINNAPS, 2018)

El análisis financiero busca obtener algunas medidas y relaciones que faciliten la toma de decisiones se utilizan ciertas herramientas y técnicas con varios fines, entre los cuales podemos mencionar los siguientes:

- Obtener una idea preliminar acerca de la existencia y disponibilidad de recursos para invertirlos en un proyecto determinado.
- Nos sirve para darnos una idea de la situación financiera futura, así como de las condiciones generales de la empresa y de sus resultados. Podemos utilizarlo como una herramienta para medir el desempeño de la administración o diagnosticar algunos problemas existentes en la empresa. (PYME, 2018)

Objetivos del análisis financiero

- Permite a los administradores del negocio analizar la condición y el desempeño de la empresa en el presente.
- Verificar varios aspectos de la salud económica y financiera de la empresa en la actualidad.
- Conocer la capacidad de endeudamiento, rentabilidad y fortaleza o debilidad financiera del negocio.

- Analizar económica y financieramente una empresa para estimar su comportamiento actual y futuro.
- Ayuda a los administradores del negocio, inversionistas y acreedores a tomar sus respectivas decisiones de inversión. (Navarro, 2018)

MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA

¿Qué es la drogadicción?

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) es una enfermedad física y psicoemocional que crea una dependencia o necesidad hacia una sustancia, actividad o relación. Se caracteriza por un conjunto de signos y síntomas, en los que se involucran factores biológicos, genéticos, psicológicos y sociales.

Para poder hablar de dependencia física y psicológica las personas presentan tres o más de los siguientes criterios en un período de 12 meses:

- Fuerte deseo o necesidad de consumir la sustancia (adicción).
- Dificultades para controlar dicho consumo.
- Síndrome de abstinencia al interrumpir o reducir el consumo.
- Tolerancia.
- Abandono progresivo de intereses ajenos al consumo de la sustancia. (Inversión cada de tiempo en actividades relacionadas con la obtención de la sustancia).
- Persistencia en el uso de la sustancia a pesar de percibir de forma clara sus efectos perjudiciales.

Niveles de adicción:

Experimentación: es el caso donde la persona, guiada por la curiosidad, se anima a probar una droga, pudiendo posteriormente continuar el consumo o interrumpirlo

Uso: el compromiso con la droga es bajo. Se consume los fines de semana y en oportunidades casuales. No existe deterioro laboral, social o familiar. No presenta episodios de intoxicación. El consumidor solo busca un cambio de sensaciones. Sin

embargo, con el paso del tiempo y el consumo frecuente, las sustancias pueden generar dependencia física o psíquica progresivamente y es fácil caer en el abuso.

Abuso: el uso se hace regular durante casi todas las semanas y hay episodios de intoxicación. Ejemplo: en alcohol una intoxicación es cuando ya se presenta una resaca, lagunas mentales. La droga va dirigiendo progresivamente la vida, se presenta deterioro académico, laboral, social y familiar. El estado de ánimo es cambiante (una vida normal y una vida adictiva y desconocida la mayor parte de veces por la familia).

Adicción: relación de amigos y familiar se rompe, dificultades académicas y laborales. La búsqueda de la droga se realiza de forma compulsiva. Es difícil la abstinencia. Hay compromiso orgánico. Hay conductas de riesgo como: promiscuidad sexual, uso de drogas intravenosas o combinación de varias drogas, el estado de ánimo depende de la etapa consumidor/abstinencia, accidentes automovilístico. (IAFA, 2018)

La adicción es el hábito de conductas o consumos peligrosos, del cual no se puede prescindir o resulta muy difícil hacerlo por haber llegado a crear una dependencia psicológica o fisiológica. Los problemas de adicción pueden ser de muchos tipos, y cualquier comportamiento que cree dependencia puede llegar a ser nocivo para quien la sufre, pero los más peligrosos para la salud de uno mismo suelen ser las adicciones a las drogas o el alcohol.

La drogodependencia es la adicción al consumo de cualquier tipo de droga, no pudiendo prescindir de dicho consumo sin sufrir consecuencias como el síndrome de abstinencia, un conjunto de alteraciones tanto físicas como psíquicas que aparecen en las personas drogodependientes al dejar éstas de consumir la sustancia a la cual son adictas.

Cuando una persona drogodependiente busca dejar atrás sus problemas de adicción y decide volver a llevar una vida alejada de las drogas, necesita el apoyo de quien está a su alrededor y de la sociedad para conseguir su objetivo y volver a llevar una vida sana.

Por ello, la reinserción social de las personas con problemas de adicción es clave para que éstas logren superar su dependencia. El primer paso para conseguir este objetivo lo tiene que dar la persona adicta, y es lograr desintoxicarse, para poder empezar otro tipo de vida. Este proceso puede llegar a ser muy duro, ya que la persona

ha de ser consciente de su adicción y, además, conlleva superar el síndrome de abstinencia, pero una vez dado este paso, la reinserción social es fundamental para completar la evolución, y, sobre todo, para evitar las recaídas. (sociosanitarios, 2018)

Ticos tienen acceso fácil a la marihuana

Encuesta Actualidades 2017 revela la percepción de un alto consumo de drogas en el país y augura crecimiento de este fenómeno. ¿Para usted sería muy difícil, difícil, fácil o muy fácil conseguir drogas? Si su respuesta es afirmativa forma parte de un amplio sector de la población (49,6%) que tiene o ha tenido un contacto cercano con las drogas ilícitas ya sea en su barrio, por algún familiar o amigo.

Según la Encuesta Actualidades 2017 que realiza la Escuela de Estadística de la Universidad de Costa Rica (UCR), el 78,1% de la población considera que es fácil o muy fácil conseguir marihuana, seguido de cocaína (52,5%) y *crack* (50,3%).

El estudio incluyó una muestra probabilística de 1.236 costarricenses de 18 años y más, quienes perciben que en el país 54,4% de las personas mayores de 15 años consume drogas ilícitas y 80,5% cree que ese porcentaje aumentará en los próximos dos años.

Los resultados son congruentes con datos del Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA) que registran un aumento en el porcentaje de personas que han probado alguna vez en la vida la marihuana, del 7,7% en 2010 al 17,7% en 2015, mientras que el consumo activo (porcentaje de personas que han consumido alguna cantidad de marihuana en el último mes) aumentó levemente del 2% al 3,2% en el mismo periodo.

Drogas están a la vuelta de la esquina

El estudio elaborado por los estudiantes de estadística Cinthya Ye, Fernanda Benavides, Lilliana Miranda, Alejandro Martínez, Sebastián Flores y Pablo Vivas demostró que casi la mitad de la población (49,6%) ha tenido una cercanía alta o muy alta con las drogas ilícitas y solamente 11,0% no ha tenido contacto con este fenómeno.

Un 84,1% ha visto alguna vez una persona consumiendo, 58,5% ha visto personas vendiendo algún tipo de droga, una cifra similar (56,2%) tiene amigos que consumen y 42,9% tiene actualmente familiares cercanos que lo hacen. Sumado a esto, se obtuvo que quienes alguna vez han tenido alguna droga en sus manos representan el 29,3% y quienes han consumido alguna vez son el 15,8%. A continuación se presenta una Figura con el porcentaje de acceso de las drogas ilícitas, el cual es importante para saber qué tan fácil es para las personas adquirir las drogas

Para los investigadores saber que solamente una décima parte de la población no ha tenido contacto con las drogas, revela que este fenómeno se está convirtiendo en algo común y cotidiano, por lo que no es de extrañar que la percepción de que existe un acceso fácil para conseguir drogas en el país es alta, particularmente cuando se hace referencia a la marihuana.

La alta percepción sobre el acceso a las drogas ilícitas en el país podría asociarse a varios factores, según explica el investigador Jesús Guzmán, del Centro de Investigación y Estudios Políticos (CIEP). Entre ellos, la influencia de los medios de comunicación, el aumento del narcotráfico por vía terrestre y el consecuente crecimiento del mercado de drogas local y la normalización del consumo de marihuana en lugares públicos que se ha visto crecer en años recientes. (Coto, 2018)

La reinserción social en el tratamiento a las adicciones

A principio de los años 50, se empieza a mencionar la reinserción como un derecho humanitario para ciertos grupos sociales como delincuentes, minorías étnicas, alcohólicos, drogadictos, enfermos mentales, sujetos con capacidades diferentes y familias con múltiples problemas psicosociales.

Se atribuye a Rene Lenoir haber acuñado el término de exclusión social; sin embargo, solo existe un punto en que están de acuerdo todos los investigadores, la imposibilidad de definir la exclusión con un solo criterio y la amplia repercusión de la misma en la vida cotidiana de un sujeto común.

La exclusión social se define generalmente como, un conjunto de mecanismos de ruptura, tanto en el plano simbólico (estigma social y atributos negativos), como en el plano de disolución de diferentes vínculos sociales.

El ser percibido como adicto, marca muy negativamente la vida, tanto social como laboral del individuo. Produciéndose una construcción social referencial bajo el estigma de drogadicto o toxicómano, que es siempre arbitraria, cultural y totalizadora.

La sociedad busca clasificar y dividir a los seres humanos en función del grado de pertenencia o no a ésta, por lo que excluye a unos colectivos (generalmente los más débiles) de toda participación social y lo hace en el ámbito de las ideologías excluyentes, bajo miles de atributos negativos para justificar su exclusión/marginación, entendiendo por esto último la decisión social -de forma implícita-, de prescindir de ciertos individuos, aquellos que se encuentran en los límites o fuera de ellos (como es el caso de los toxicómanos).

La reinserción social es un proceso de trabajo y acompañamiento profesional que promueve la búsqueda y reubicación del excluido en el contexto social.

La reinserción social en un tratamiento por adicciones, es una etapa fundamental para desarrollar y consolidar las habilidades adquiridas en el proceso de tratamiento y/o rehabilitación. El objetivo fundamental consiste en alcanzar un mayor nivel de autonomía del sujeto en su regreso a la comunidad.

La reinserción social constituye un desafío de gran envergadura. Se trata de una renovación consigo mismo, con quienes lo rodean, con el mundo laboral y con su comunidad. En los casos de dependencia a drogas, es un trabajo conjunto con el equipo asistencial, donde debe considerarse la vulnerabilidad de la persona, adaptar el proceso a su singularidad y sustentarse en los recursos disponibles.

La capacidad de una persona para decidir, resolver problemas, organizar y administrar su tiempo y recursos, se evalúa y reafirma de manera constante a lo largo de todo el proceso terapéutico. Así, pues, la reinserción social se ha constituido como el componente estratégico más relevante de un tratamiento exitoso.

El consumo es una pérdida de calidad de vida, pero también se convierte en un hecho diferencial en relación con quienes no son consumidores (la mayoría). El adicto vive la vida por medio de la sustancia y adquiere en la mayoría de los casos el rol estigmatizado de drogodependiente, perdiendo su lugar/espacio en la sociedad, siendo exiliado, apartado, separado socialmente.

En la reinserción social de adultos, es imprescindible la integración laboral. Esta pasaría necesariamente por un periodo de formación, en el que no solo deberá adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar una actividad laboral, sino las habilidades sociales perdidas. Porque tener un empleo, no es solo desempeñar unas tareas. Realizar un trabajo y recibir un sueldo, por ello, es mucho más, es ocupar o volver a ocupar un puesto/lugar en la sociedad.

Solo participando activamente en la sociedad (a través del trabajo) es cuando se reconoce como individuos de plenos derechos y deberes, es cuanto “somos” para los demás. Es aceptación y responsabilidad social.

La ruptura con el consumo es el primer paso para lograr la reinserción social, es crear nuevos estilos de vida libres de drogas. Es adquirir nuevos valores, los que permitirá una mejor calidad de vida. (Rosales, 2018).

Indigencia

Adicionalmente, a la drogadicción es importante entender que es la indigencia y sus implicaciones. La indigencia es la falta de medios para satisfacer las necesidades básicas (alimentación, vestimenta, etc.). La persona que sufre la indigencia se conoce como indigente.

Rasgos de indigencia: Quien sufre la indigencia suele no tener hogar (generalmente duerme en la calle o en algún albergue) y depende de la ayuda estatal o la solidaridad para subsistir. Esta gente vive una situación de marginación social por la extrema pobreza.

Para el Estado, son indigentes los hogares que no reciben los ingresos suficientes para cubrir una canasta de alimentos (la variedad y la cantidad considerada básica según diversos estudios que se apoyan en índices de nutrición y en los hábitos alimentarios de la población).

Principales causas de la indigencia

La falta de ingresos: propios es una de las características principales de la indigencia. El indigente no tiene empleo o trabaja en condiciones precarias, lo que se traduce en serias dificultades para cubrir sus necesidades.

La indigencia puede ser el resultado de muchos problemas, tales como la inequidad social, la violencia intrafamiliar, el desplazamiento forzoso, la drogadicción, el alcoholismo, maltrato infantil, entre otras. Y es una situación presente en todos los países del mundo, desde el país desarrollado hasta el tercermundista.

Consecuencias de la indigencia

Las consecuencias de esta situación son de un amplio alcance. La más directa es que un elevado número de familias no pueden acceder a bienes y servicios básicos. Millones de personas están alimentadas en forma insuficiente y, en los casos extremos, sufren de desnutrición. Tampoco están en condiciones de solventar gastos de salud indispensables.

La pérdida de ingresos afecta también la escolaridad de los chicos y las posibilidades de formación laboral o profesional de los adultos, con lo cual se genera un círculo vicioso que va convirtiendo la necesidad episódica en pobreza estructural, provocando la pérdida de posibilidades de progreso de franjas crecientes de la población. En este sentido, el empobrecimiento de las personas deriva en la pérdida de capacidades intelectuales y productivas con efectos de largo plazo en el conjunto de la sociedad.

La indigencia puede derivar, además, en la marginación y de socialización de las personas, con la consiguiente erosión de las formas de convivencia social y la aparición de nuevos problemas de seguridad.

Tipos de indigencia

Indigencia institucionalizada.- Individuos albergados de forma permanente en instituciones públicas o privadas y que, de no contar con este apoyo, todas sus actividades las realizarían en las calles.

Indigencia clásica.- Agrupa a personas que pernoctan sistemáticamente en la vía pública; deambulan sin rumbo ni destino fijo, rompieron con sus lazos familiares, no pueden procurarse los satisfactores elementales y perdieron valores sociales, tales como el aseo personal.

Indigencia funcional.- Define a individuos que cuentan con familia, con quienes mantienen lazos de afecto, y que pernoctan en la calle con frecuencia más no

sistemáticamente, pero que actúan y se presentan como indigentes clásicos a causa de sus adicciones al alcohol y las drogas.

Tipos de indigentes

1.- Indigente sano física y mentalmente, pero sin calificación técnica o Lingüística para desempeñar algún trabajo complejo. La primera categoría enunciada puede considerarse como indigencia pasajera.

Puesto que las personas que se encuentran en esta situación están física y mentalmente aptos para valerse por sí mismos e ingresar al mercado de trabajo al Superar sus limitaciones culturales o tecnológicas por medio del aprendizaje

2.- Indigente con alguna discapacidad física, como pueden ser los mutilados de brazos o piernas, los débiles visuales, sordomudos,

Paralíticos, o quienes están impedidos para valerse por sí mismos por Padecer alguna enfermedad crónica e incapacitante.

3.- Los ancianos indigentes que carecen de familia y son incapaces de valerse por sí mismos.

Los indigentes clasificados en la tercera categoría, por tratarse de ancianos que no pueden valerse por sí mismos y que por su misma edad tienen disminuidas sus defensas ante las enfermedades (además de estar sujetos a procesos degenerativos relacionados con la vejez), necesitan permanecer asilados bajo la vigilancia y atención de personal especializado en el cuidado de ancianos y en lugares adecuados a sus necesidades, que, además, son compatibles con aquellos que se clasifican dentro de la segunda categoría.

4.- Los indigentes alcohólicos o farmacodependientes sin alteraciones de tipo psiquiátrico. Para quienes caen en la situación de indigentes por alcoholismo o farmacodependencia deben ser tratados como pacientes sujetos a rehabilitación, internados en casas especiales y con personal calificado para tratar a este tipo de enfermos.

5.- Los indigentes que sufren algún tipo de perturbación psiquiátrica. De manera similar, aquellos indigentes que deben ser clasificados como enfermos psiquiátricos, necesitan ser reclusos en centros de rehabilitación o en hospitales psiquiátricos que los controlen, de modo que puedan ser atendidos profesionalmente y no constituyan

una amenaza para la sociedad (cuando sufren de patologías antisociales y agresivas), o puedan ser sujetos de abuso debido a su indefensión.

Esta distancia invisible que existe entre los afortunados y los desgraciados acentúa terriblemente la exclusión que sienten estos últimos, ya que cuando no reciben una mirada de desprecio son ignorados como si su presencia en las calles recordará una vieja leyenda urbana que todos quisieran olvidar.

Medidas para reducir la probabilidad de indigencia:

Una medida que todos puede tomar para reducir las probabilidades de que la indigencia se apodere de nuestras vidas es realizar un profundo y consciente estudio de nuestros gastos, buscando eliminar aquellos que no son necesarios, reemplazar ciertos artículos de necesidad por alternativas más económicas sin llegar a sacrificar su calidad, y asegurarnos de contar con un ahorro que pueda mantener a flote durante un tiempo en caso de emergencia (Jauregui, 2018)

Características de la indigencia en San José

La investigación "Rostros de la Indigencia: un estudio etnográfico en la Zona Noroeste del Casco Metropolitano de San José" se implementó en esta zona geográfica, porque las personas en esta condición tienden a concentrarse en zonas urbanas, tal como se señaló anteriormente. En San José, la población puede ubicarse con regularidad en la Zona

Noroeste del Casco -conocida popularmente como "Zona Roja"- dado que presenta ciertas particularidades:

- Es un sector de la capital donde se concentran varios locales comerciales y paradas de autobuses por lo que hay gran cantidad de transeúntes diariamente, a los cuales las personas en indigencia pueden pedir dinero, limpiar zapatos, cuidar sus vehículos, vender "tiliches" entre otras actividades.
- En la zona hay cuatro mercados (Borbón, Central, Paso de la Vaca y Coca Cola) donde estas personas pueden realizar actividades para captar dinero o conseguir comida.
- La presencia de "cantinas" y bares en la zona permite a las personas en indigencia conseguir fácilmente alcohol.

- Algunos lotes baldíos y casas abandonadas son utilizadas por estas personas para construir pequeños "ranchos" para resguardarse del frío y la lluvia.

Estos rasgos de la "Zona Roja" implican posibilidades para la supervivencia de estas personas, en condiciones altamente peligrosas y precarias que perjudican su salud mental y física.

Las personas en indigencia por los espacios donde desarrollan su vida cotidiana y por las actividades que realizan presentan características como:

- Algunas personas en situación de indigencia tenían algún vínculo con la Zona Noroeste del Casco antes de vivir en esta condición, ya sea por residir en sus alrededores o por desempeñar alguna actividad productiva en la zona.
- Las personas en indigencia refieren haber llegado a esta condición por la interrelación entre conflictos o pérdidas familiares, un inadecuado manejo de sus procesos emocionales y la fármaco dependencia y/ o el alcoholismo.
- Las personas en esta condición tienden a dormir en aceras, lotes baldíos o al lado de los comercios del centro de San José y deambulan para suplir sus necesidades por la Zona Noroeste del Casco Metropolitano y algunos barrios del sur del cantón San José, a los cuales se han desplazado principalmente por los operativos policiales de "limpieza", en los cuales se ubica a estas personas lejos de los comercios, a solicitud de sus dueños, ya que "alejan la clientela".
- Estas personas tienen apariencias muy diversas, dado que algunos pueden estar cerca de la imagen clásica de un mendigo cuyas características principales son la falta de aseo y en algunos casos de zapatos, la ropa sobrepuesta, la barba y el pelo largo; y otros u otras pueden confundirse con cualquier transeúnte, ya que van a Organizaciones no Gubernamentales de asistencia a bañarse diariamente, se rasuran, cambian de ropa y se cortan el pelo y las uñas. Además de que cargan con algunas pertenencias.

Las actividades productivas de estas personas son variadas, entre ellas se encuentran:

- La mendicidad, el trabajo sexual, el reciclaje de papel, latas vacías y desechos de cobre o aluminio, trasladar carga de los comercios, limpiar zapatos, lavar y cuidar carros, cuidar comercios en las noches, vender drogas y robar.

Estas actividades les brindan cierta identidad, ya que sus auto denominaciones parten de la actividad que realizan cotidianamente, por lo cual algunos afirman "soy buzo", "soy tilichista", "soy limpiabotas" entre otros.

Algunas personas en condición de indigencia afirman querer permanecer en su condición y no recibir ayuda institucionalizada.

Un importante porcentaje de estas personas estuvieron en algún momento de su vida privadas de libertad (esta afirmación procede de la experiencia de la autora trabajando con personas en condición de indigencia en la Organización no gubernamental Obra de la Misericordia, en la cual se brindaban servicios de asistencia a esta población. En esta ONG se atendían de 80 a 100 personas en esta condición, de las cuales más de la mitad había estado en algún momento privada de libertad. (Madrigal, 2018)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Según Hernández (*año*), la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema. El enfoque de esta investigación es realizar un análisis para ver qué opina el mercado de crear una empresa de servicios de mantenimiento para proveer de empleo a las personas internas del Centro de Rehabilitación Fundación Génesis en el área de Alajuelita en enero, 2019 y si la empresa va a sea aceptada por los consumidores y, a su vez, analizar todos los requerirnos para la formación de la misma. El enfoque de este proyecto es cualitativo y cuantitativo por lo cual es de un enfoque mixto, esto debido a que para el estudio de mercado hay que hacer un estudio cuantitativo y para los demás objetivos del proyecto se debe de hacer una investigación cualitativa. El enfoque mixto da una perspectiva más profunda y amplia del proyecto. El uso de encuestas ayuda a identificar lo que el mercado opina y mediante el uso de instrumentos como entrevistas se obtiene información valiosa para la realización del proyecto.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con Hernández (Hernandez, 6ta edicion)) el diseño es un plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento.

El diseño de investigación de este estudio es de tipo “Investigación-Acción”. Primero se debe de realizar una encuesta para analizar los resultados y con los resultados poder realizar la estructura de los requisitos para la formación de la empresa. En este caso, Fundación Génesis busca la forma de crear una empresa de servicios de mantenimiento para proveer de empleo a las personas internos, para que tengan una fuente de ingreso.

3.3 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El alcance de investigación de este proyecto es exploratorio. Los estudios exploratorios sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales, los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables. (Hernandez, 6ta edición)

Como realizar un empresa de mantenimiento es un tema que hay q explorar para saber cuáles son todos sus requerimientos y todo lo que se necesita para su formación.

3.4. SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN

3.4.1 Sujetos

Para garantizar la seriedad de la investigación se requiere tener información que cumpla con ciertas características como la confiabilidad, esto garantiza tener información fiel para la elaboración de la investigación. (Alvarez, 1994)

Para esta investigación se usa tanto fuentes primarias como secundarias.

3.4.2 Fuentes primarias

Las fuentes primarias son información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento; esto quiere decir que las fuentes primarias son aquellas

en las cuales se toma la información directamente de los autores o personas que tienen conocimiento en algún tema. (Alvarez, 1994)

Las fuentes primarias por utilizar son:

- Personas encuestadas, personas mayores de edad en la provincia de San José específicamente en los cantones de San José, Escazú, Desamparados, Aserrí, Goicoechea, Santa Ana, Alajuelita, Coronado, Tibás, Moravia, Montes de Oca, Curridabat

Estos sujetos fueron seleccionados porque viven en los cantones donde hay más accesibilidad para movilizarse del centro hacia estos lugares y, por lo tanto, estas personas serían clientes potenciales.

3.4.3 Fuentes secundarias

(Alvarez, 1994) Las fuentes secundarias son información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información por medio de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento

Las fuentes secundarias por utilizar:

- Código de trabajo.
- Tributación directa de Costa Rica
- Registro Civil
- Municipalidad de Alajuelita
- Páginas de implementos para servicios de mantenimiento
- Instituto Nacional de Estadística y Censos

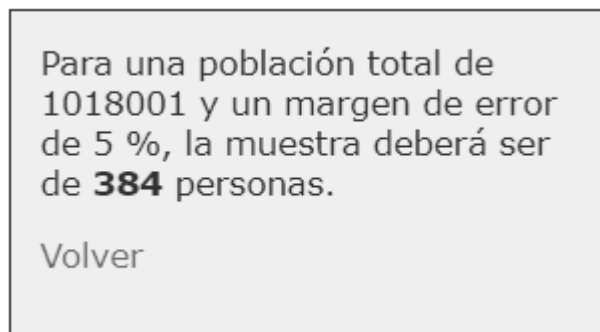
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para este trabajo de investigación la población va a ser de personas mayores de edad que vivan en la provincia de San José, específicamente en los cantones de San José, Escazú, Desamparados, Aserrí, Goicoechea, Santa Ana, Alajuelita, Coronado, Tibás, Moravia, Montes de Oca, Curridabat. Tomando en cuenta los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censo la población de personas mayores de edad de estos cantones es de 1 018 001 personas.

La muestra va a ser probabilística, puesto que al ser un estudio de factibilidad va a ser necesario tomar en cuenta la población de personas mayores de edad en los cantones especificados anteriormente para poder obtener la muestra.

Tomando en cuenta de que la población es de 1 018 001 personas, con un margen de error de 5% y un nivel de confianza de un 95% la muestra da un total de 384.

Estos datos son de acuerdo con la página: <http://www.gruporadar.com.uy/01/?p=567>



Para una población total de 1018001 y un margen de error de 5 %, la muestra deberá ser de **384** personas.

Volver

FIGURA 1: Resultado de muestra

3.6 DEFINICIÓN DE VARIABLES

Tomando en cuenta los objetivos de investigación, las variables son:

Tabla 1: Definición de objetivos y variables

Objetivo	Variable	Definición Operacional
Crear un estudio de mercado mediante una encuesta para el conocimiento de lo que el mercado opina.	Promoción	Medio de promoción
	Producto	Servicios que se ofrecen
	Precio	Precios que se ofrecen
Identificar el marco legal mediante requisitos necesarios para el cumplimiento de las regulaciones de la formación de la empresa.	Requisitos Legales	Requerimientos legales para formar la empresa
Determinar el organigrama adecuado a través de un análisis organizacional	Niveles jerárquicos	Cargos jerárquicos en la empresa
Deducir los requisitos a nivel de inventarios, logística para la elaboración de los requisitos iniciales.	Materia Prima	Materia prima para poder trabajar
	Mano de obra	Personal de acuerdo a cada área
	Tipos de servicios	Requerimientos de acuerdo a los servicios
Calcular la información financiera por medio de los análisis de costos e ingresos para obtención de la inversión inicial y proyecciones	Información Financiera	Analizar los requerimientos para poder formar la empresa

Fuente: Elaboración propia

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN

Los instrumentos de recolección de información son aquellos que ayudan a tener información válida y confiable para la realización de la investigación. (Hernandez, 6ta edición)

En esta investigación se realizara la técnica de la encuesta mediante el instrumento de preguntas cerradas. Las preguntas se pueden encontrar en el Anexo 1- Encuesta, las preguntas van a ser mixtas, la mayoría de carácter cerrado, pero en algunas se da la oportunidad de responder para saber lo que las personas opinan.

Para analizar el marco legal y requisitos técnicos se consultaran a expertos en estos temas mediante unas entrevistas con preguntas abiertas.

Tomando en cuenta los objetivos, variables, fuentes de información e instrumento tendríamos en resumen la siguiente tabla:

Tabla 2: Definición variables e instrumentos

Objetivo	Variable	Definición Operacional	Indicadores	Definición Instrumental
Crear un estudio de mercado mediante una encuesta para el conocimiento de lo que el mercado opina.	Promoción	Medio de promoción	Tipo de publicidad	Encuesta, FODA, Fuerzas de Porter
	Producto	Servicios que se ofrecen	Características	
	Precio	Precios que se ofrecen	Precios por pagar	
Identificar el marco legal mediante requisitos necesarios para el cumplimiento de las regulaciones de la formación de la empresa.	Requisitos Legales	Requerimientos legales para formar la empresa	Tributación	Registros
			Registro civil	
			Municipalidad	
Determinar el organigrama adecuado a través de un análisis organizacional	Niveles jerárquicos	Cargos jerárquicos en la empresa	Organigrama	Observación
Deducir los requisitos a nivel de inventarios, logística para la elaboración de los requisitos iniciales.	Materia Prima	Materia prima para poder trabajar	Inventario inicial	Observación
	Mano de obra	Personal de acuerdo a cada área	Tipo de servicio	
	Tipos de servicios	Requerimientos de acuerdo a los servicios	Logística por servicio	
Calcular la información financiera por medio de los análisis de costos e ingresos para obtención de la inversión inicial y proyecciones	Información Financiera	Analizar los requerimientos para poder formar la empresa	Costos de Materia Prima	Registros
			Costos de Salarios	

Fuente: Elaboración propia

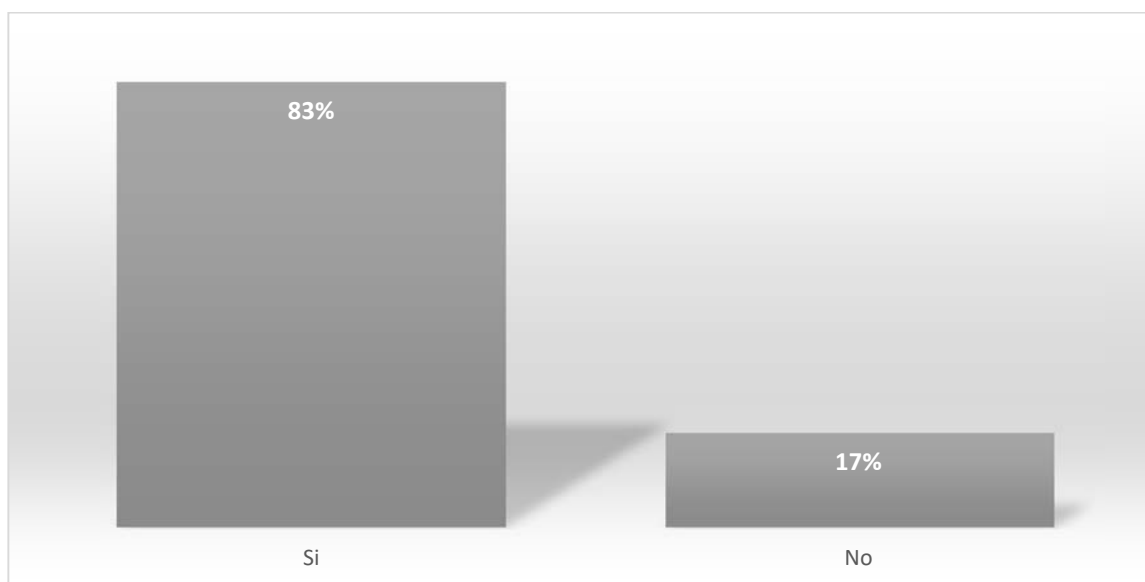
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1.1 Análisis del estudio de mercado

Se realizó una encuesta la cual se encuentra en el Anexo 1- Encuesta con la finalidad de analizar el estudio de mercado para la creación de una empresa de mantenimiento con personal que está interno en un centro de rehabilitación de drogas, la encuesta es anónima y personal, dirigida a personas mayores de edad y del área de San José, específicamente de los cantones de San José, Escazú, Desamparados, Aserri, Goicoechea, Santa Ana, Alajuelita, Coronado, Tibás, Moravia, Montes de Oca, Curridabat, esto debido a que la empresa va a estar ubicada en Alajuelita y, por esto, son los cantones con más potencial de ser futuros clientes para la empresa.

4.1.1.1 Resultados de la encuesta



Fuente: Resultado de estudio de mercado

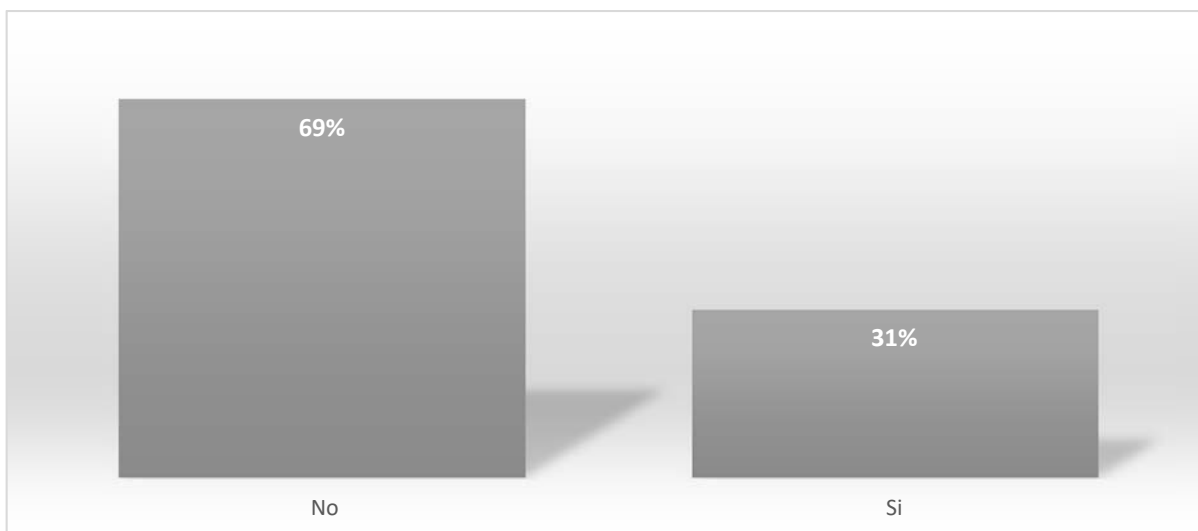
Gráfico 1: Ha tenido que contratar alguna vez alguna personal para realizar algún servicio de mantenimiento en su casa u oficina

Tabla 3: Resultados de contratación de servicios de mantenimiento

Respuesta	%	Total de respuestas
Sí	83%	322
No	17%	68
	100%	390

Fuente: Resultado de estudio de mercado

Como se ve en el Ggráfico 2, el 83% de las personas encuestadas ha tenido que contratar alguna vez a personal para realizar algún tipo de mantenimiento ya sea en la casa u oficina, este resultado indica que siempre se necesita de personal para realizar estos servicios y que el porcentaje de las personas que no lo necesitan es muy bajo, por lo que hay oportunidad de trabajo en este campo.



Fuente: Resultado de estudio de mercado

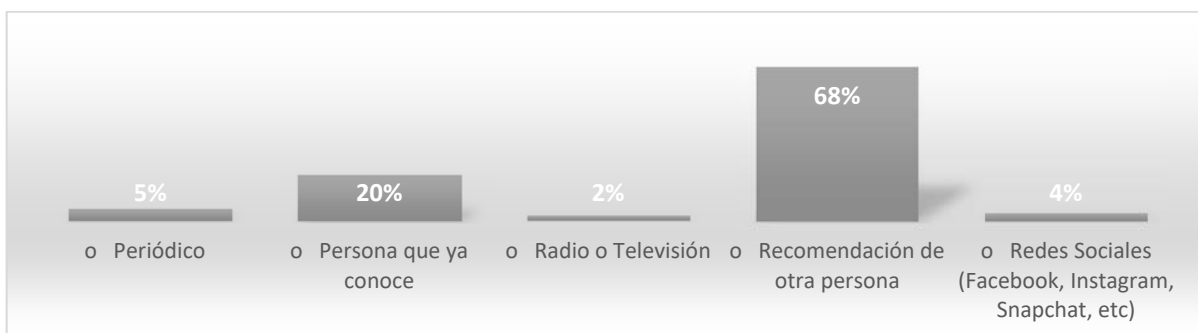
Gráfico 2: Es fácil para usted encontrar personal para realizar servicios de mantenimiento

Tabla 4: Resultado de facilidad para encontrar personal

Respuesta	%	Total de respuestas
Sí	31%	120
No	69%	270
	100%	390

Fuente: Resultado de estudio de mercado

Este gráfico indica que el 69% de las personas encuestadas se les dificulta encontrar personal para realizar servicios de mantenimiento, por lo que puede decirse que el mercado necesita de maneras más eficientes de cómo encontrar personal sin complicarse tanto.



Fuente: Resultado de estudio de mercado

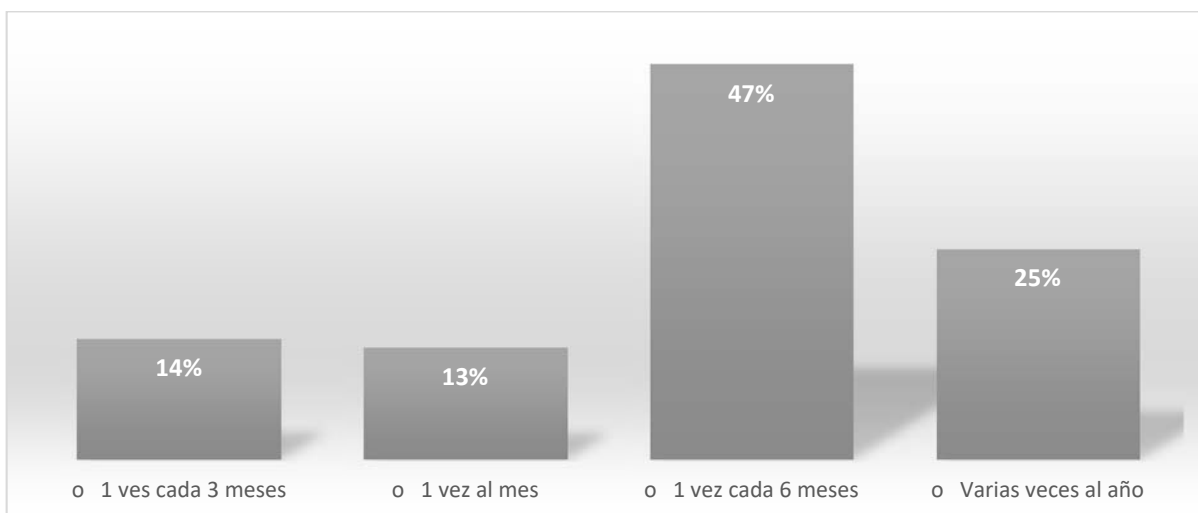
Gráfico 3: Por qué medio localiza al personal que le brinda el servicio de mantenimiento

Tabla 5: Medios para encontrar personal de mantenimiento

Respuestas	%	Total de respuestas
Redes Sociales (Facebook, Instagram, Snapchat, etc.)	4%	15
Recomendación de otra persona	68%	267
Persona que ya conoce	20%	79
Radio o Televisión	2%	9
Periódico	5%	20
Otros: _____		0
	100%	390

Fuente: Resultado de estudio de mercado

Tomando en cuenta el Gráfico 3 solo el 31% de las personas saben dónde encontrar personal para servicios de mantenimiento, por lo que se realizó la pregunta de por cual medio localizan a estas personas, los resultados fueron que con un 68% las personas dicen que las encuentran mediante recomendaciones de otras personas, un 20% de personas que ya conocen y un 5% por periódico y redes sociales con un 4%.



Fuente: Resultado de estudio de mercado

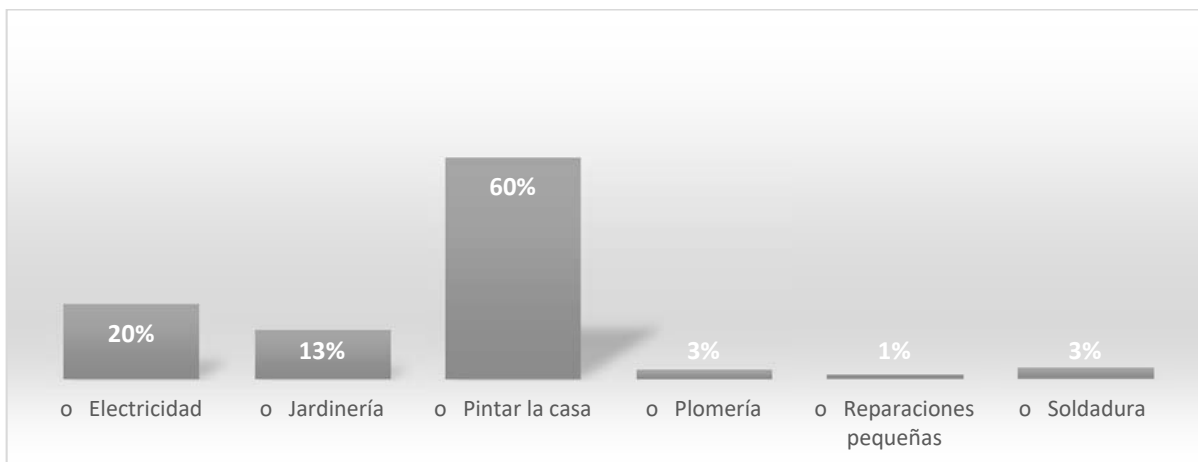
Gráfico 4: Con qué frecuencia contrata usted servicios de mantenimiento para su casa u oficina

Tabla 6: Frecuencia de contratación de servicios de mantenimiento

Respuestas	%	Total de respuestas
o 1 vez al mes	13%	52
o 1 vez cada 3 meses	14%	56
o 1 vez cada 6 meses	47%	184
o Varias veces al año	25%	98
	100%	390

Fuente: Resultado de estudio de mercado

Según este gráfico la frecuencia con la que se contratan personas mayoritariamente es de 1 vez cada 6 meses con un 47% y varias veces al año con 25%; esto quiere decir que hay mercado para los servicios, no son solo eventos esporádicos cada año



Fuente: Resultado de estudio de mercado

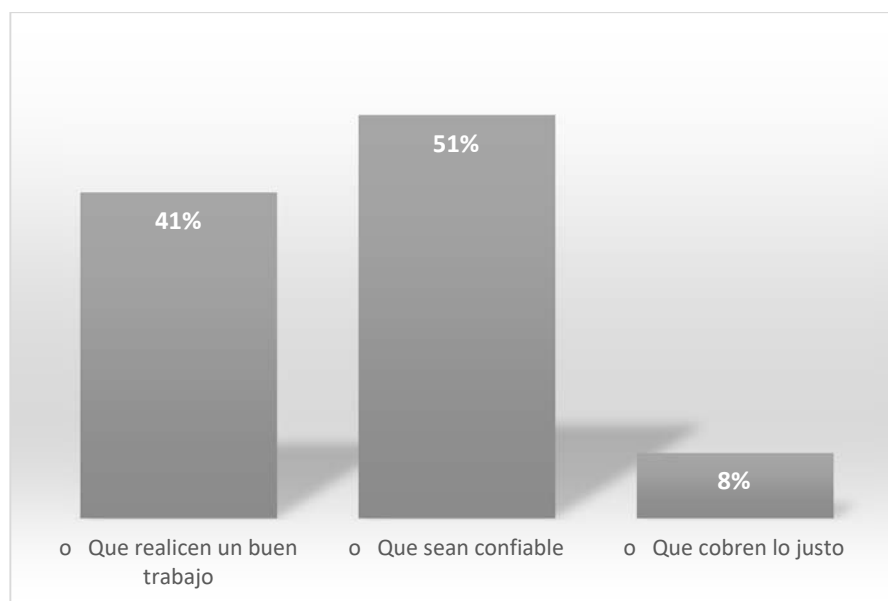
Gráfico 5 :¿Por qué servicios de mantenimiento pagaría usted?

Tabla 7: Servicios por los que pagarían las personas

Respuestas	%	Total de respuestas
o Pintar la casa	60%	235
o Jardinería	13%	51
o Plomería	3%	10
o Electricidad	20%	78
o Soldadura	3%	11
o Reparaciones pequeñas	1%	4
o Otras: _____	0%	1
	100%	390

Fuente: Resultado de estudio de mercado

Para saber que producto sería los que más buscan los consumidores de servicios se consultó por cual servicio de mantenimiento pagarían, el resultado fue que el 60% pagaría por pintar la casa, 20% servicios de electricidad, 13% jardinería y 3% plomería, siendo estos los que más porcentaje recibieron.



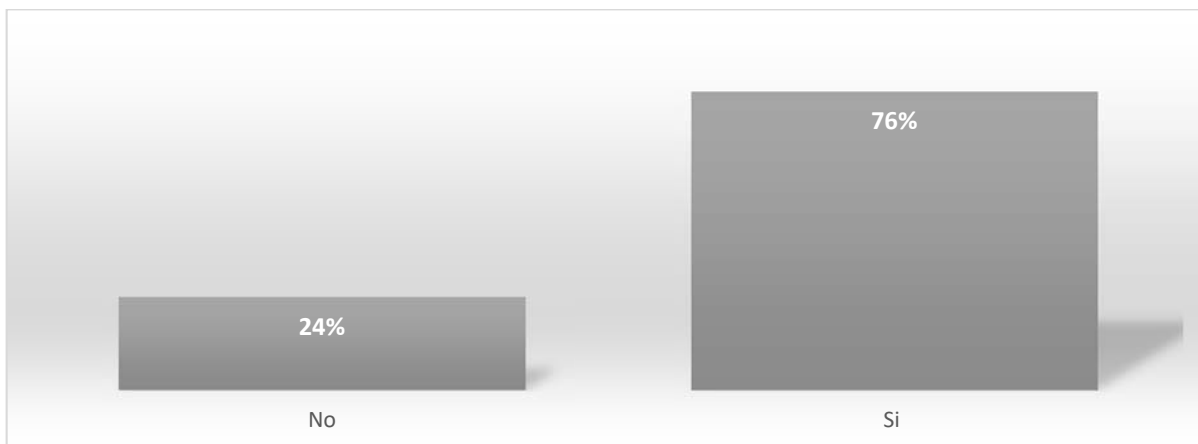
Fuente: Resultado de estudio de mercado

Gráfico 6: ¿Para usted que es lo más importante a la hora de contratar a una persona para realizar el mantenimiento de su casa u oficina?

Tabla 8: Importancia a la hora de contratar

Respuestas	%	Total de respuestas
o Que sean confiable	51%	198
o Que realicen un buen trabajo	41%	160
o Que cobren lo justo	8%	32
	100%	390

Para estrategia de promoción es importante saber factores que ayuden a que un cliente decida contratar a una persona para que realice servicios de mantenimiento, como se ve en el gráfico, el 51% de las personas lo que más le interesa es porque la persona sea confiable, el 41% que realice un buen trabajo y solo un 8% que cobren lo justo, esto quiere decir que no necesariamente tiene que ser muy económico para que los contraten.



Fuente: Resultado de estudio de mercado

Gráfico 7: Contrataría a una empresa para servicios de mantenimiento cuyos colaboradores sean personas que se encuentran rehabilitándose de drogas

Tabla9: Contrataría a personal que está en rehabilitación de drogas

Respuestas	%	Total de respuestas
Sí	76%	298
No	24%	92
	100%	390

Finalmente, se realizó la pregunta de que si contratarían a personal que se encuentren rehabilitándose de drogas y están en tratamiento y seguimiento por un centro de rehabilitación, siendo la empresa la responsable del servicio brindado; el 76% de las personas dice que si le darían la oportunidad a esta población. Esto indica que la empresa no sería rechazada por los colaboradores que tiene y que si habría una posible demanda de sus servicios.

4.1.1.2 Análisis de la oferta/ competencia

También es importante analizar la oferta para poder averiguar ventajas y desventajas que podría tener la empresa en comparación con la competencia y poder sacar ventaja sobre esto.

A continuación se presenta una lista con nombres y características básicas y servicios que ofrecen las empresas que brindan servicios de mantenimiento en Costa Rica:

a) Quality Costa Rica

Son una empresa dedicada al mantenimiento de edificios. Quality dispone de medios humanos y técnicos para realizar todo tipo de servicios en el área de la construcción y mantenimiento, desde el inicio de la idea hasta la finalización de un proyecto adecuado a las diferentes necesidades de cada uno de los clientes.

Servicios que brindan:

- Electricidad
- Fontanería
- Pintura de edificios
- Obra civil
- Piscinas
- Aire acondicionados
- Electrodomésticos

b) Mantenimiento de bienes inmuebles mabinsa, S.A

Es una compañía de capital costarricense que nació en el año 1990 para solventar una necesidad sin atender que se estaba presentando en un nuevo ámbito del quehacer nacional.

Servicios que brindan:

- Administración de Condominios
- Mantenimiento de Instalaciones y Equipos Servicios de Seguridad

- Correduría de Bienes Raíces Administración de Alquileres
- Agencia de Publicidad

c) Maridos de alquiler

Maridos de alquiler abre sus puertas en el año 2000, después de una difícil situación familiar, en la que obliga al fundador de esta empresa a iniciar labores en el área de Mantenimiento Residencial.

Servicios que brindan:

- Acabados
- Albañilería
- Arquitectos e Ingenieros
- Automóviles (Mecánica Automotriz)
- Belleza y Salud a Domicilio
- Carpintería y Cerrajería
- Cuidado de Adultos Mayores
- Decoración Interna
- Destaqueos y Evacuación de Aguas Nnegras
- Ebanistería
- Electricidad
- Electrodomésticos (Instalación y Reparación)
- Exterminaciones y Fumigación
- Fiestas y Eventos
- Fontanería y Plomería
- Goteras y Hojalatería
- Guardería a Domicilio (Niñeras)
- Instructores (Salud Ocupacional, Brigadas de Socorro, Primeros Auxilios)
- Jardinería y Espacios de Recreación
- Limpieza de Carros (Lavado de Vehículo)
- Limpieza a profundidad y extrema
- Líneas Telefónicas

- Mascotas
- Mudanzas
- Pintura
- Seguridad
- Servicios Especiales
- Soldadura
- Soporte en Cómputo
- Tutorías Académicas

d) Multiservicios Cuba

Multiservicios Cuba es una empresa pequeña que ayuda con las labores de mantenimiento.

Servicios que ofrece:

- Remodelaciones
- Electricidad
- Plomería
- Pintura
- Mecánica automotriz
- Revisión/repación de electrodomésticos

A continuación se presenta unas tablas con un análisis más detallado de la competencia, esto con el fin de poder analizar posibles ventajas que pueda tenerse.

Tabla10: Análisis de competencia

Empresa	Localización de servicios	Cantidad de servicios para ofrecer	Cantidad de Mano de obra	Precios	Calidad servicio
Quality Costa Rica	Puntarenas	Variados	Mucho personal	Altos	Alta
Mantenimiento de bienes inmuebles mabinsa S.A	Nivel nacional	Variados	Mucho personal	Altos	Alta
Maridos de Alquiler	Nivel nacional	Variados	Mucho personal	Altos	Alta
Multiservicios Cuba	San José	Variados	Poco personal	Bajos	Alta

Fuente: Elaboración propia

Tabla11: Análisis de competencia

Empresa	Posicionamiento en el mercado	Especialidad en servicio	Horario de atención
Quality Costa Rica	Medio	Edificios	Lunes a Sábado
Mantenimiento de bienes inmuebles mabinsa S.A	Medio	Edificios / Casas	Lunes a Lunes
Maridos de Alquiler	Alto	Edificios/ Casas	Lunes a Lunes
Multiservicios Cuba	Bajo	Casas	Lunes a Lunes

Fuente: Elaboración propia

Se analizan 4 empresas para poder ver aspectos de las compañías como lo es localización de servicios, cantidad de servicios que ofrecen, cantidad de mano de obra, precios, calidad de servicio, posicionamiento en el mercado, especialidad en servicio y horario de atención.

Aunque no todos son competencia directa se escogieron estas empresas porque cuenta con alta calidad en el servicio y manejan servicios que dieron como resultado en el estudio de mercado.

Con respecto a localización, las empresas que cuentan con personal en todo el país son Mabinsa y Maridos de Alquiler, las otras dos son locales, esto quiere decir que el mercado meta va a estar en su provincia y ahí es donde se va a enfocar la atención y publicidad. También se toma en cuenta la cantidad de servicios que ofrecen, todos cuentan con una gama variada de áreas en las cuales dan mantenimiento.

La mano de obra en la mayoría de las empresas cuenta con mucho personal, únicamente en la empresa que es más local es la que cuenta con menos, aunque brinde varios servicios, esto debido a que las mismas personas dan diferentes servicios, no están enfocados en áreas, si no que realizan varias funciones y se distribuyen dependiendo de los pedidos de servicio. Las demás empresas si cuentan con personal dedicado por área pero también las personas cuentan con una segunda o tercera especialidad y si es requerido que brinden servicios en alguna otra área pueden hacerlo.

El precio en la mayoría es alto, esto hace que el mercado meta sea de nivel económico alto ya que no toda la población va a poder acceder a este servicio,

únicamente multiservicios Cuba es bajo, pero esto no afecta la calidad del servicio, teniendo una calidad alta, esto según las personas que han recibido servicios de esta compañía.

En el mercado la compañía que tiene más posicionamiento es maridos de alquiler, esto debido a que tuvo una estrategia de mercado fuerte y por el nombre tan peculiar hizo que fuera una empresa conocida. Las otras empras tienen un posicionamiento medio o bajo, esto porque no cuentan con una estrategia de mercadotecnia para poder darse a conocer.

El horario de mantenimiento es enfocado de Lunes a Lunes, esto es porque en las empresas de mantenimiento el horario es importante, no se puede enfocar únicamente de lunes a viernes en horario de oficina, tiene que tener un horario más amplio que cumpla con las necesidades de los clientes no importa la hora.

Tomando en cuenta todo lo anterior se realizó un análisis, según las fuerzas de Porter

1. Rivalidad de la industrial

Tabla 12: Fortalezas y debilidades de la competencia

Competencia	Fortalezas	Debilidades
Maridos de Alquiler	Trayectoria en el mercado	Precio muy alto
	Posicionamiento en el mercado	No es accesible para todas las clases sociales
	Servicio en todo el país	
	Estrategia de marketing	
	Cantidad de servicios que ofrecen	
Calidad en el servicio		
Multiservicios Cuba	Precios accesibles para toda la población	Poco posicionamiento en el mercado
	Cantidad de servicios que ofrecen	Estrategia de marketing deficiente
	Calidad en el servicio	

2. Poder de negociación de los proveedores

Es importante negociar con los proveedores o las ferreterías, puesto que dependiendo, lo que se trate pueden obtenerse convenios en la forma de pago o descuentos por la compra de los insumos mensuales.

3. Poder de negociación con los clientes

Negociar con los clientes siempre es importante, por más que sean servicios pequeños es posible que se pueda negociar con ellos para realizar servicios de mantenimiento mensual, o cada determinado tiempo.

4. Amenazas de nuevos entrantes

Siempre va a haber personas o compañías que brinden servicios de mantenimiento, la competencia siempre va a estar presente y es algo que va a influir para poder analizar la competencia y realizar planes de acciones para mejorar

5. Amenazas de productos sustitutos

La tecnología hace que cada vez las personas puedan realizar algunos trabajos de mantenimiento por sí mismos y se eviten que tengan que pagar por servicios.

Con las 5 fuerzas de Porter se puede hacer un análisis interno de la empresa mediante un análisis FODA de la empresa.

Tabla13: Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
Motivación del personal por realizar un buen trabajo	Faltan de estrategias de mercadeo, únicamente por redes sociales
Accesible para todas las clases sociales	Cantidad de servicios que ofrecen
Calidad en el servicio	
Oportunidades	Amenazas
Expansión de la cantidad de servicios	Surgimiento de productos sustitutos
Creación de nuevas oportunidades de empleo	
En las casa, oficinas o departamentos siempre va a necesitarse trabajos de mantenimiento	Surgimiento de nuevos competidores
Ampliación de las zonas para brindar servicios	
Alianzas estratégicas con proveedores para contar con los insumo para los servicios	

4.1.2 Requisitos legales

La participación de las instituciones es de suma importancia para la creación de cualquier empresa, por lo tanto, debe conocerse cuáles son las instituciones involucradas.

A continuación se da una lista con las principales entidades que hay que contactar para poder crear la empresa:

- Gobiernos locales (municipalidades): son los encargados de emitir el Uso de Suelo y la Patente Comercial, validando que se encuentre al día en pagos municipales.

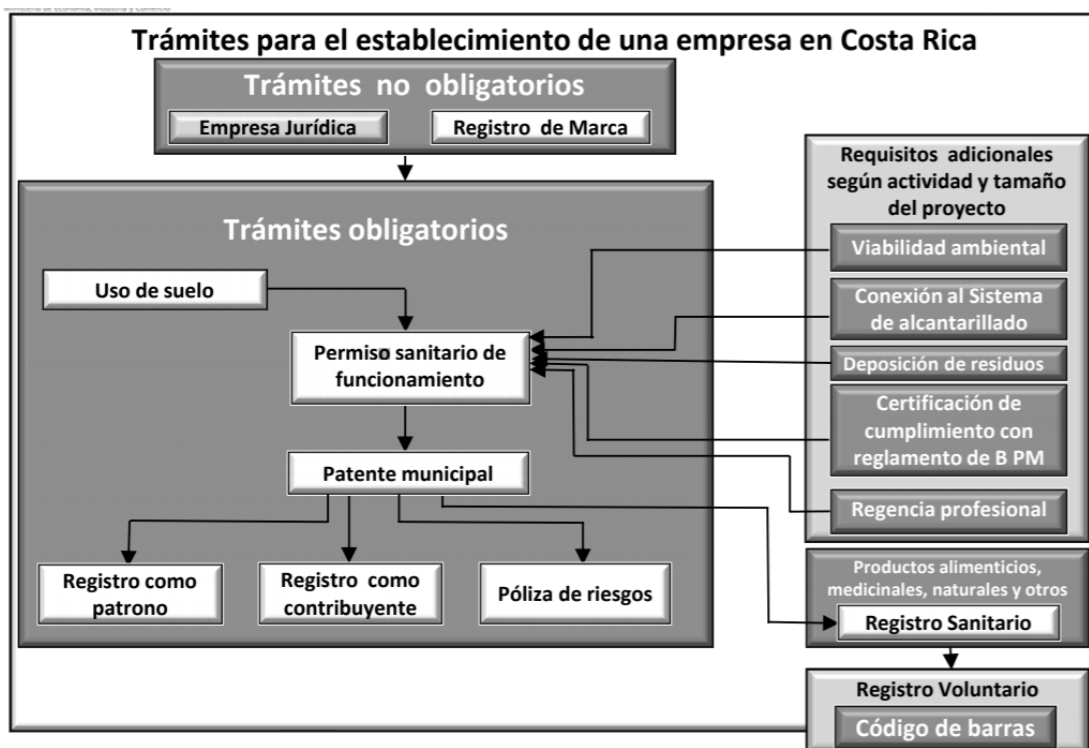
- Registro Nacional: suministra la certificación copia de plano de catastro, certifica la personería jurídica de la sociedad y la propiedad del inmueble que será utilizado para la nueva actividad comercial, además valida que las personas jurídicas estén al día con el pago al impuesto a las sociedades.
- Ministerio de Salud: examina y emite el permiso sanitario de funcionamiento.
- Secretaria Técnica Nacional Ambiental (Setena): analiza y aprueba las evaluaciones de viabilidad ambiental.
- Caja Costarricense de Seguro Social: realiza el trámite para la inscripción como patrono y valida la morosidad.
- Dirección General de Tributación: realiza la inscripción como contribuyente.
- Instituto Nacional de Seguros: emite la póliza de riesgos del trabajo. (CR, 2018)

Para poder registrar una empresa se debe realizarse los siguientes pasos (Negocio, 2018):

- Verificar disponibilidad de Nombre:
 - Descubrir si el nombre que quiere registrarse para la empresa está disponible. Puede consultarse gratuitamente esta disponibilidad en <https://www.rnpdigital.com>
- Certificar documentos
 - Se debe recurrir a los servicios de un notario para autenticar las escrituras públicas para el registro de la empresa. Este profesional puede hacerlo online, en la dirección <http://www.crearempresa.go.cr>.
 -
- Cuenta bancaria
 - Debe depositar un 25% del capital social que consta en el contrato social de la empresa en un banco nacional. Podrá retirarse este valor depositado después de que la empresa esté debidamente registrada. Luego debe pagarse el arancel de registro.
- Registrar contrato social

- Debe registrarse el contrato social en la sección comercial del Registro Público. Puedes enviar electrónicamente todos los documentos de incorporación al portal <http://www.crearempresa.go.cr>, cuyo propósito es, justamente, agilizar el trámite para registrar una empresa en Costa Rica.
- Registro ministerio de economía
 - Se debe hacer el registro de la sociedad en el Ministerio de Economía por medio del portal <https://www.haciendadigital.go.cr/inscriptipopersona.jsp>
- Solicitar habitación sanitaria
 - La empresa debe registrarse en el Instituto Nacional de Seguros para la correspondiente póliza de riesgos laborales.
- Registrar la empresa en la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)
 - Debe presentarse los documentos necesarios, la CCSS emite un formulario de registro que habilitará a la empresa para comenzar a funcionar. Unos 15 días después del inicio de los trabajos, la empresa recibirá la visita de un empleado del órgano, que fiscalizará la veracidad de las informaciones presentadas.
 - Documentos a presentar:
 - Original de Certificación de Personería Jurídica extendida por el Registro Nacional o por un Notario Público o certificación digital, con no más de un mes de emitida.
 - Fotocopia de la Escritura de Constitución de la sociedad.
 - Fotocopia de la cédula de identidad del representante legal. En caso de personas extranjeras, aportar el original y fotocopia del documento de identificación migratorio (ya sea cédula de residencia, carné de refugiado, pasaporte u otro).
 - Fotocopia de la cédula de identidad de cada trabajador. En caso de contar con trabajadores extranjeros, aportar fotocopia del documento de identificación migratorio (ya sea cédula de residencia, carné de refugiado, pasaporte u otro) de cada trabajador, es deseable presentar fotocopia del carné de asegurado de cada trabajador.

- Fotocopia del recibo de electricidad, a efecto de registrar el número de localización como dirección de correspondencia.
- Llenar el formato de solicitud de Inscripción (patrono Jurídico), éste debe ser firmado por el patrono o representante patronal.
- Indicar lugar o medio para notificaciones.
- Brindar un correo electrónico para la presentación de planillas en línea.
- En caso de contar con Póliza de Riesgos del Trabajo del INS, detallar el número de póliza del INS.



Fuente: MEIC¹

FIGURA 2: Tramites para establecimiento de una empresa en Costa Rica

4.1.3 Jerarquía organizacional

El organigrama es la representación de la jerarquía organizacional de una empresa y las áreas en las cuales va a estar conformada y muestra la relación que va a tener la empresa con cada nivel jerárquico.

¹ Ministerio de Economía y Comercio (Meic)

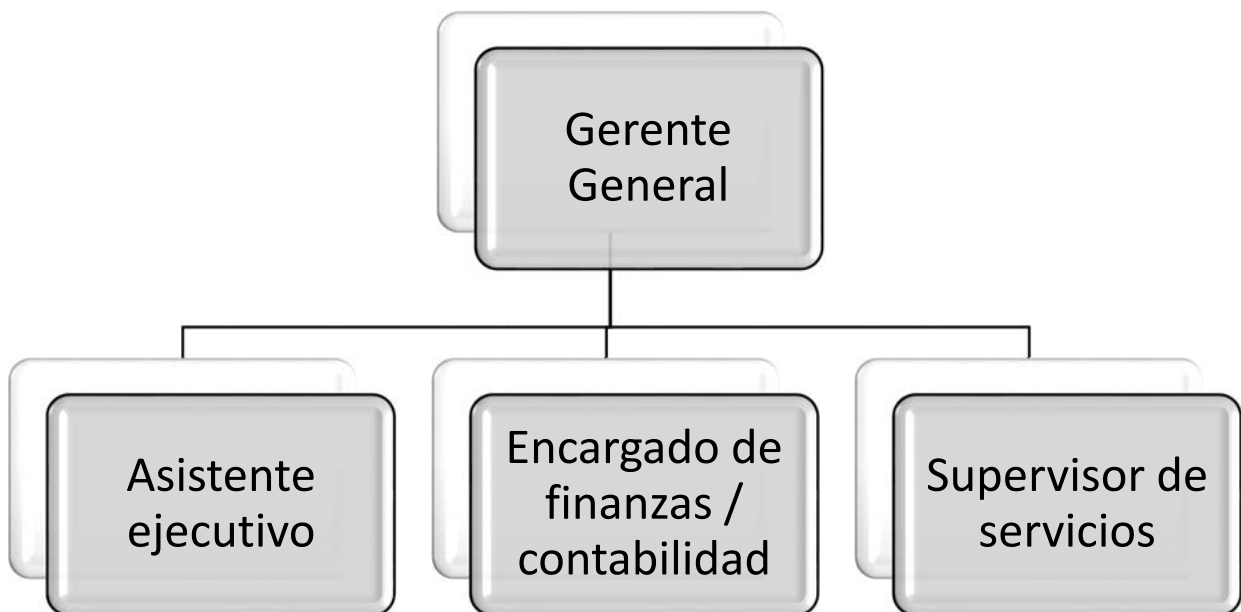
Para la creación del organigrama es importante tomar en cuenta los siguientes rubros:

- Precisión : Exactitud de las unidades administrativas e interacción
- Sencillez: Mientras más simple más concreto va a ser
- Vigencia: Debe actualizarse según las necesidades de la empresa
- Presentación: Formato y estructura es importante para presentar el organigrama

Analizando el estudio de mercado es posible formar un organigrama con una estructura organizacional simple, esto porque es la manera más práctica de agrupar actividades dentro de la empresa y es la forma más tradicional para formar un organigrama y al ser una empresa que apenas empieza no se necesita muchos niveles jerárquicos, únicamente los necesarios para que la empresa funcione correctamente.

Al ser una empresa que empieza, la estructura va a ser simple ya que no va a ser una estructura formal, y esta es la más común en los negocios pequeños. Se va a basar en tareas en base a funciones que cumple cada área de la empresa.

El organigrama propuesto, tomando en cuenta una estructura simple es el siguiente:



Fuente: Elaboración propia

FIGURA 3: Organigrama

En este caso, las responsabilidades por cada área son:

- Gerente General:
 - Idear estrategias para que la empresa se mantenga
 - Toma de decisiones
 - Responsable legal
- Asistente ejecutivo:
 - Mantener la agenda actualizada
 - Ayudar a los clientes a reservar las citas.
 - Publicitar la empresa
 - Encargado de redes sociales
- Encargado de finanzas/ contabilidad:
 - Creación de reportes financieros
 - Pagos de planillas y a proveedores.
 - Se contratará por servicios profesionales
- Supervisor de servicios:
 - Supervisor de los colaboradores
 - Encargado de proveeduría
 - Proveer retroalimentación a los colaboradores
 - Encargado de escalaciones con clientes y proveedores
 - Reportar incidentes con colaboradores
 - Llevar al día inventarios
 - Recibir pedidos de material

4.1.4 Requisitos Técnicos

1. Análisis de la Distribución

a) Características del servicio:

De acuerdo al Gráfico 5, se muestra cuáles son los servicios por los que los posibles consumidores pagarían, esta respuesta da una idea de cuáles van a ser los servicios con más demanda y por lo tanto ende por cual se va a tener

que invertir en tener más insumos disponibles. Los servicios que van a tomarse en cuenta son:

- Pintar casas
- Electricidad
- Jardinería

Estas categorías fueron seleccionadas debido a que estas 3 áreas son las que obtuvieron un porcentaje más alto.

Para realizar estos servicios la empresa va a contar con las siguientes características:

Tabla 14: Características generales de todos los servicios

Características
Detalle en acabado
Diversas técnicas para realizar trabajos
Responsabilidad ante posibles accidentes
Materia prima de excelente calidad
Compromiso con tiempo de entrega
Servicio lunes a sábado
Garantía de 1 mes por el servicio brindado

b) Requerimientos de Insumos y Mano de Obra

La cantidad de colaboradores para iniciar va a ser de 10 personas. La distribución de las personas según la prioridad del área va a ser:

Tabla 15: Cantidad de personas según área

Área	Cantidad Personas
Pintar Casas	4
Electricidad	3
Jardinería	3
Total	10

Fuente: Elaboración propia

A continuación se presenta una lista con los activos fijos necesarios para poder iniciar con la empresa, estos van a ser tomando en cuenta únicamente las áreas de servicios y la cantidad de personas que se muestran en la Tabla11.

Tabla 16: Lista de activos fijos

Artículo	Especificación	Cantidad
Escaleras	Escalera de 2 metros	2
Muebles	Estante de acero	1
	Gabinete plástico	1
	Organizador plástico 5 niveles	1
Extensiones	30 m	3
	15 m	4
Herramientas	Llave tipo Perro	4
	Set de Alicates	4
	Cortadora	4
	Cutter	8
	Llave tipo expandible	4
	Cautil	5
	Téster	4
Taladro	3	
Equipo personal	Guantes para electricidad	5
	Focos	4
	Bultos para cargar equipo	12
	Guantes jardinería	5
	Lentes de seguridad	15
Equipo Jardín	Kit de jardinería	4
	Tijeras jardín	4
	Cortadora eléctrica	4
	Machete	4
Equipo Pintar	Llaneta	6
	Espátula	8
Artículos Oficina	Computadora	2
	Teléfono	1
	Sillas	4
	Mesa	1

Fuente: Elaboración propia

Una vez realizado la lista de los activos fijos necesarios, debe analizarse cuáles van a ser los insumos iniciales para poder empezar con el servicio. Estos insumos no forman parte de los materiales que el posible cliente va a tener que comprar para poder realizar el trabajo, ejemplo como es el caso de la pintura cuando se requiera pintar una casa o cable cuando se tenga que hacer algún arreglo eléctrico.

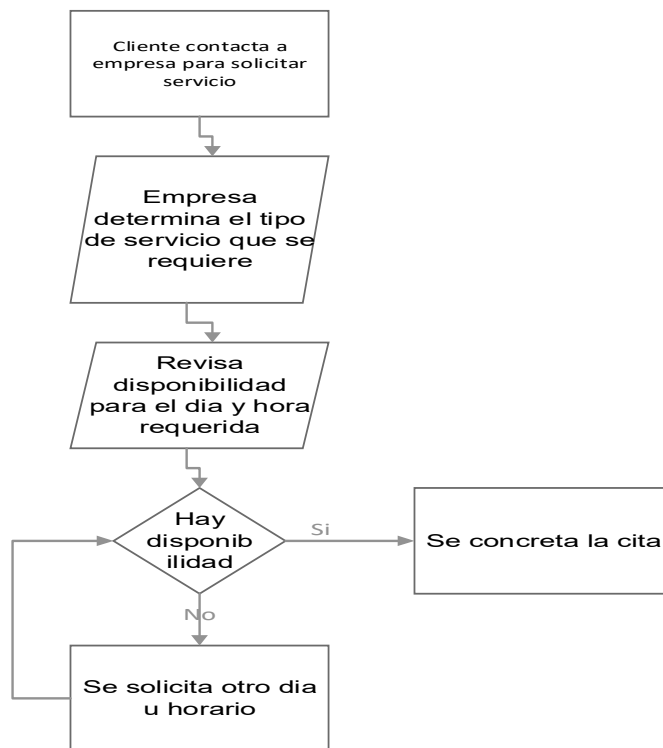
Tabla 17: Lista de insumos iniciales

Área	Especificación	Cantidad
Pintar casa	Brochas	15
	Rodillos	12
	Repuesto rodillo	15
	Tape para pintar	15
Electricidad	Cinta aislante	12
	W40	8
	Gazas	12
	Terminales	12
	Soldadura	8
	Grapas para cablear	8
Jardinería	Cable para cortadora	15

Fuente: Elaboración propia

Proceso de solicitud de servicio:

Es importante detallar el proceso de solicitud de servicio, esto para saber quiénes son las personas claves para el proceso.



Fuente: Elaboración propia

FIGURA 4: Diagrama de flujo del proceso de requerimiento de servicio

2. Localización del proyecto:

a) Nivel macro de localización

- a. La empresa va a estar ubicada en la provincia de San José, cantón de Alajuelita.

b) Nivel micro de localización

- a. La empresa se va a localizar dentro de fundación génesis, exactamente en las instalaciones del programa de hombres en rehabilitación de drogadicción. Esto quiere decir que no se va a rentar ningún lugar, y ya se cuenta con infraestructura básica necesaria para la empresa.

b. Distribución física de la empresa:

- i. Inicialmente va a ser un cuarto para convertirlo en bodega para almacenar insumos, herramientas y materiales.



FIGURA 5: Foto actual del cuarto

- ii. Personal administrativo estará ubicado dentro de las oficinas centrales del centro, por lo cual no se necesitara remodelar o adaptar ningún otro espacio para esto.
- iii. El centro ya cuenta con baños, duchas, comedor y área de limpieza, por lo cual no se tendrá que invertir en este rubro

Utilizando el espacio que se tiene, la posible distribución del espacio es:



Fuente: Elaboración propia

FIGURA 6: Propuesta de distribución de espacio



Fuente: Elaboración propia

FIGURA 7: Propuesta de distribución de espacio



Fuente: Elaboración propia

FIGURA 8: Propuesta de distribución de espacio



Fuente: Elaboración propia

FIGURA 9: Propuesta de distribución de espacio

4.1.5 Análisis financiero

Es trascendental para todo proyecto hacer un análisis financiero, esto para identificar los recursos de dinero necesarios que se tienen que asignar para la infraestructura, materiales y mano de obra necesaria para poder abrir la empresa. El análisis financiero mediante los pronósticos permite a los generantes la toma de decisiones necesarias para poder hacer que la empresa funcione de una forma correcta.

Costos Iniciales

Una parte importante para el proyecto es el análisis de los costos iniciales. Tomando en cuenta el análisis técnico que se realizó y las tablas 12 y 13 se puede realizar un análisis de costos iniciales para saber cuánto va a ser la inversión inicial del proyecto. Este análisis se realizó, tomando en cuenta las cantidades de los insumos necesarios para formar la empresa.

Tabla 18: Lista de costos de insumos iniciales

Insumos iniciales				
Área	Especificación	Cantidad	Precio unitario	Cálculo precio
Pintar casa	Brochas	15	₺ 1,500.00	₺ 22,500.00
	Rodillos	12	₺ 5,000.00	₺ 60,000.00
	Repuesto rodillo	15	₺ 2,000.00	₺ 30,000.00
	Tape para pintar	15	₺ 2,000.00	₺ 30,000.00
Electricidad	Cinta aislante	12	₺ 3,100.00	₺ 37,200.00
	W40	8	₺ 3,200.00	₺ 25,600.00
	Gazas	12	₺ 3,000.00	₺ 36,000.00
	Terminales	12	₺ 1,200.00	₺ 14,400.00
	Soldadura	8	₺ 5,000.00	₺ 40,000.00
	Grapas para cablear	8	₺ 1,200.00	₺ 9,600.00
Jardinería	Cable para cortadora	15	₺ 1,500.00	₺ 22,500.00
Total				₺327,800.00

Fuente: Elaboración propia

Una vez teniendo el costo de los insumos iniciales, puede procederse a realizar el cálculo del costo de la inversión inicial para el proyecto.

Tabla 19: Lista de costos de inversión inicial

Artículo	Especificación	Cantidad	Precio Unitario	Cálculo de Precio
Escaleras	Escalera de 2 metros	2	₡ 43,000.00	₡ 86,000.00
Muebles	Estante de acero	1	₡ 53,000.00	₡ 53,000.00
	Gabinete plástico	1	₡ 82,000.00	₡ 82,000.00
	Organizador plástico 5 niveles	1	₡ 23,500.00	₡ 23,500.00
Extensiones	30 m	3	₡ 42,000.00	₡ 126,000.00
	15 m	4	₡ 22,000.00	₡ 88,000.00
Herramientas	Llave tipo Perro	4	₡ 5,500.00	₡ 22,000.00
	Set de Alicates	4	₡ 5,000.00	₡ 20,000.00
	Cortadora	4	₡ 6,000.00	₡ 24,000.00
	Cútter	8	₡ 1,000.00	₡ 8,000.00
	Llave tipo expandible	4	₡ 9,000.00	₡ 36,000.00
	Cautil	5	₡ 7,000.00	₡ 35,000.00
	Tester	4	₡ 30,000.00	₡ 120,000.00
Equipo personal	Taladro	3	₡ 36,000.00	₡ 108,000.00
	Guantes para electricidad	5	₡ 4,000.00	₡ 20,000.00
	Focos	4	₡ 4,200.00	₡ 16,800.00
	Bultos para cargar equipo	12	₡ 15,000.00	₡ 180,000.00
	Guantes jardinería	5	₡ 1,000.00	₡ 5,000.00
Equipo Jardín	Lentes de seguridad	15	₡ 1,500.00	₡ 22,500.00
	Kit de jardinería	4	₡ 8,000.00	₡ 32,000.00
	Tijeras jardín	4	₡ 7,000.00	₡ 28,000.00
	Cortadora eléctrica	4	₡ 36,000.00	₡ 144,000.00
Equipo Pintar	Machete	4	₡ 4,000.00	₡ 16,000.00
	Llaneta	6	₡ 5,000.00	₡ 30,000.00
Artículos Oficina	Espátula	8	₡ 3,000.00	₡ 24,000.00
	Computadora	2	₡ 225,000.00	₡ 450,000.00
Artículos Oficina	Teléfono	1	₡ 15,000.00	₡ 15,000.00
	Sillas	4	₡ 6,000.00	₡ 24,000.00
	Mesa	1	₡ 15,000.00	₡ 15,000.00
Insumos iniciales				₡ 327,800.00
Total				₡ 2,181,600.00

Fuente: Elaboración propia

También es importante calcular cuánto va a ser el costo de los insumos mensuales que eventualmente va a tenerse que incurrir

Tabla 20: Insumos mensuales

Área	Especificación	Cantidad	Precio unitario	Precio mensual	Precio anual
Pintar casa	Brochas	4	₡ 1,500.00	₡ 6,000.00	₡ 72,000.00
	Rodillos	4	₡ 5,000.00	₡ 20,000.00	₡ 240,000.00
	Repuesto rodillo	4	₡ 2,000.00	₡ 8,000.00	₡ 96,000.00
	Tape para pintar	8	₡ 2,000.00	₡ 16,000.00	₡ 192,000.00
Electricidad	Cinta aislante	3	₡ 3,100.00	₡ 9,300.00	₡ 111,600.00
	W40	3	₡ 3,200.00	₡ 9,600.00	₡ 115,200.00
	Gazas	3	₡ 3,000.00	₡ 9,000.00	₡ 108,000.00
	Terminales	3	₡ 1,200.00	₡ 3,600.00	₡ 43,200.00
	Soldadura	3	₡ 5,000.00	₡ 15,000.00	₡ 180,000.00
	Grapas para cablear	3	₡ 1,200.00	₡ 3,600.00	₡ 43,200.00
Jardinería	Cable para cortadora	9	₡ 1,500.00	₡ 13,500.00	₡ 162,000.00
Total				₡113,600.00	₡1,363,200.00

Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente de la inversión inicial que contempla materia prima e insumos iniciales y mensuales, hay que calcular salarios del personal con el que se va a contar.

Depreciación y amortización

Para efectos del cálculo de este rubro se tomará en cuenta dos conceptos únicamente, los rubros de la inversión inicial junto a los insumos iniciales y va a separarse el costo de la computadora.

Tabla21: Depreciación y amortización del equipo

Concepto	Valor	%	1	2	3	4	5	Valor de rescate
Inversión Inicial	₺ 1,731,600.00	10%	₺ 173,160.00	₺ 173,160.00	₺ 173,160.00	₺ 173,160.00	₺ 173,160.00	₺ 865,800.00
Computadora	₺ 450,000.00	20%	₺ 90,000.00	₺ 90,000.00	₺ 90,000.00	₺ 90,000.00	₺ 90,000.00	0
Total			₺ 263,161.00	₺ 263,162.00	₺ 263,163.00	₺ 263,164.00	₺ 263,165.00	₺ 865,800.00

Fuente: Elaboración propia

Costos de salario del personal

El pago de los salarios es un tema importante debido a que se tiene que calcular a cuanto equivale este rubro en los libros contables. Tomando en cuenta el organigrama propuesto en la Figura 4 y la cantidad de personas que hay en la Tabla11, el cálculo sería:

Tabla 22: Costo salarios administrativos

Puesto	Cantidad de Personas	Salario Mensual	Salario anual
Gerente General	1	₺ 500,000.00	₺ 6,000,000.00
Asistente Ejecutivo	1	₺ 280,000.00	₺ 3,360,000.00
Encargado de Finanzas	1	₺ 150,000.00	₺ 1,800,000.00
Total		₺ 930,000.00	₺ 11,160,000.00

Fuente: Elaboración propia

En los costos de los salarios administrativos únicamente se va a tomar en cuenta el costo del gerente general, asistente ejecutivo y encargado de finanzas, debido a que el puesto de ellos no va a depender de la cantidad de trabajo que se reciba durante el mes, sino que el salario ya va a estar pre establecido. Otro factor importante que se ve en la Tabla anterior es que no se van a pagar las cargas sociales debido a que el salario va a ser pagado por servicios profesionales. También en la Tabla no se contempla el pago del aguinaldo, debido a que al ser pago por servicios profesionales no es un pago obligatorio que la empresa deba de realizar y por ende este costo no debe de ser calculado.

Tabla 23: Costo de Mano de obra directa por evento por año

Puesto	Costo x solicitud de evento	Cantidad de eventos anuales	Costo anual
Supervisor de Servicios/ Pintura	₪ 12,000.00	25	₪ 300,000.00
Personal de Jardinería	₪ 2,000.00	450	₪ 900,000.00
Personal de Pintura	₪ 10,000.00	79	₪ 790,000.00
Personal de Electricidad	₪ 5,000.00	350	₪ 1,750,000.00
		Total	₪ 3,740,000.00

Fuente: Elaboración propia

Esta Tabla representa el costo por mano de obra dependiendo la cantidad de eventos anuales, esto quiere decir que el salario de los colaboradores no va a ser fijo si no variable, ya que va a depender de la cantidad de trabajos que realicen durante la semana, mes o año. La cantidad de eventos que se planifico es para toda la cantidad de colaboradores que va a haber trabajado en la empresa.

Costos de servicios públicos

La siguiente Tabla refleja el monto a pagar por servicios públicos, como ya se había dicho anteriormente la empresa cuenta con la ventaja de que no va a pagar alquiler ya que se va a ubicar dentro del centro de rehabilitación, el centro ya cuenta con estos servicios, pero la empresa al tener que consumir de los servicios de luz, agua, internet y teléfono es conveniente aportar con una contribución mensual al centro para ayudarlos a pagar parte de los recibos.

Tabla 24: Costos de servicios públicos

Servicios públicos	Costo Mensual	Costo Anual
Luz	₪ 10,000.00	₪ 120,000.00
Agua	₪ 10,000.00	₪ 120,000.00
Teléfono e internet	₪ 25,000.00	₪ 300,000.00
Total	₪ 45,000.00	₪ 540,000.00

Fuente: Elaboración propia

Costos de ventas

En este caso la estrategia de ventas va a ser mediante redes sociales y el encargado de manejar las páginas sociales va a ser el asistente administrativo, por lo cual no va a haber necesidad de incurrir en costos de ventas.

En resumen los costos de producción, administrativos y ventas son:

Tabla 25: Costos de producción

Concepto	Costo Anual
Insumos	₪ 1,363,200.00
Servicios públicos	₪ 540,000.00
Mano de obra directa	₪ 3,740,000.00
Total	₪ 5,643,200.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26: Costos administrativos

Concepto	Costo Anual
Salarios administrativos	₪11,160,000.00
Total	₪11,160,000.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27: Costo de ventas

Concepto	Costo Anual
Costos de Ventas	₡ -
Total	₡ -

Fuente: Elaboración propia

Como se dijo anteriormente no se va a incurrir en costos de ventas debido a que se va a manejar por medio de redes sociales y el asistente administrativo es el encargado de las mismas.

Tabla 28: Costo total de operación

Concepto	Costo Anual
Costos de producción	₡ 5,643,200.00
Costos administrativos	₡ 11,160,000.00
Costos de ventas	₡ -
Total	₡ 16,803,200.00

Fuente: Elaboración propia

Precios de servicios

Los servicios que se van a dar como ya anteriormente se dijo van a ser, pintura, jardinería y electricista, analizar el precio que se va a cobrar para estos servicios es parte importante del análisis financiero

Tabla 29: Precio de servicios

Servicio	Trabajos formales	Trabajos Informales
Jardinería	₡ 8,000.00	₡ 5,000.00
Pintor	₡ 600,000.00	₡ 385,000.00
Electricista	₡ 20,000.00	₡ 12,000.00

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 27 se realizó tomando datos de empresas como las que se analizaron en la oferta para el precio de trabajos formales y para los datos de trabajos informales se solicitó información a diferentes personas que trabajan en estos campos.

Tomando en cuenta la misma cantidad de eventos anuales que se utilizó para la Tabla 21 costos de mano de obra directa por evento por año, el cálculo de ingresos anuales para los ingresos tomando en cuenta precio de trabajos formales y de trabajos informales es el siguiente:

Tabla 30: Ingresos de trabajos formales

Puesto	Precio	Cantidad de eventos anuales	Ingresos anuales
Personal de Jardinería	₪ 8,000.00	450	₪ 3,600,000.00
Personal de Pintura	₪ 600,000.00	104	₪ 62,400,000.00
Personal de Electricidad	₪ 20,000.00	350	₪ 7,000,000.00
Total			₪ 73,000,000.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 31: Ingresos de trabajos informales

Puesto	Precio	Cantidad de eventos anuales	Ingresos anuales
Personal de Jardinería	₪ 5,000.00	450	₪ 2,250,000.00
Personal de Pintura	₪ 385,000.00	104	₪ 40,040,000.00
Personal de Electricidad	₪ 12,000.00	350	₪ 4,200,000.00
Total			₪ 46,490,000.00

Fuente: Elaboración propia

Punto de equilibrio (PE)

Parte del análisis financiero es el punto de equilibrio que es el nivel de ventas que se debe de alcanzar para poder comenzar a ganar dinero.

Tabla 32: Costos/ Gastos fijos y variables

Total Costos/ Gastos	Total Anual
Fijos	¢11,700,000.00
Variables	¢ 5,103,200.00
Total	¢16,803,200.00

La fórmula del punto de equilibrio es:

$$PE = \frac{\text{Costos fijos}}{1 - \frac{\text{Costos variables}}{\text{Ingresos}}}$$

El punto de equilibrio anual es para los ingresos formales:

$$PE = \text{¢}12,579,385.18$$

El punto de equilibrio anual es para los ingresos informales:

$$PE = \text{¢}13,142,668.68$$

Estado de Resultados:

Una vez con los datos de los ingresos y costos se realizara el estado de resultado del primer año, tomando en cuenta la cantidad de eventos anteriormente expuestos en las tablas.

Tabla 33: Estado de resultados de trabajos formales

Concepto	Año 1
Ingresos	₪ 73,000,000.00
Inversión Inicial	₪ 1,853,800.00
Costos de producción	₪ 5,643,200.00
Costos administrativos	₪ 11,160,000.00
Costos de ventas	₪ -
Depreciación	₪ 263,161.00
Utilidad antes de Impuestos	₪ 55,933,639.00
Impuestos sobre la renta 35%	₪ 19,576,773.65
Utilidad después de impuesto	₪ 36,356,865.35
Utilidad Neta	₪ 36,356,865.35

Fuente: Elaboración propia

Tabla 34: Estado de resultados de trabajos in formales

Concepto	Año 1
Ingresos	₪ 46,490,000.00
Inversión inicial	₪ 1,853,800.00
Costos de producción	₪ 5,643,200.00
Costos administrativos	₪ 11,160,000.00
Costos de ventas	₪ -
Depreciación	₪ 263,161.00
Utilidad antes de Impuestos	₪ 29,423,639.00
Impuestos sobre la renta 35%	₪ 10,298,273.65
Utilidad después de impuesto	₪ 19,125,365.35
Utilidad Neta	₪ 19,125,365.35

Fuente: Elaboración propia

Como se ve en el estado de resultados la empresa contara con ganancias en el primer año.

Calculo de VAR y TIR

Para poder realizar el cálculo del VAR y TIR es necesario calcular el valor futuro del dinero en los siguientes 5 años, para poder hacer este cálculo se tomara la utilidad neta calculada en la Tabla31, en este caso únicamente se utilizara la información de los datos no formales. Esta utilidad va ser el flujo neto de efectivo con el que va a trabajarse anualmente.

Tabla35: Valor futuro en el tiempo

Año	Valor Futuro
1	₪ 19,125,365.35
2	₪ 39,780,759.93
3	₪ 62,088,586.07
4	₪ 86,181,038.31
5	₪ 112,200,886.72

Fuente: Elaboración propia

Una vez realizado el cálculo del valor futuro se procederá a ver el valor del VAN y de la TIR

Tabla36: Valor VAN y TIR

Variable	Valor
VAN	₪ 223,260,562.35
TIR	975%

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

5.1.1 Conclusiones generales

El presente trabajo se enfocó en analizar la creación de una empresa de mantenimiento para personal que está en tratamiento de rehabilitación de drogas.

De acuerdo con el FODA se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Fortalezas:
 - Motivación ante el trabajo
 - Accesibilidad en clases sociales
 - Calidad en servicio
- Debilidades:
 - Falta de estrategia de mercadeo
- Oportunidades
 - Expandir servicios
 - Demanda de trabajo
 - Alianzas estratégicas
- Amenazas
 - Productos sustitutos

5.1.2 Conclusiones de crear un estudio de mercado mediante una encuesta para el conocimiento de lo que el mercado opina.

El estudio de mercado realizado demostró que la empresa tiene muy buenas posibilidades para salir adelante, esto porque hay demanda de los servicios y si se tiene una buena estrategia sería una buena empresa.

El estudio de mercado dio como resultado entre otras cosas:

La mayoría de las personas encuestadas han tenido que buscar personal para realizar algún servicio de mantenimiento, esto indica que hay una oportunidad de negocio y se destaca el hecho de que la mayoría de personas también dijo que para ellas es difícil de encontrar a alguien que les brinde servicios de mantenimiento.

Las personas dijeron que el medio por el cual encuentran al personal que buscan para que les brinde el servicio de mantenimiento es por recomendación de otra

persona, esto quiere decir que la empresa debe de brindar un excelente servicio para que sean recomendados. Las redes sociales es el siguiente medio para encontrar a alguna persona, por lo tanto va a utilizarse las redes sociales como medio de promoción de la empresa.

Un dato importante que arrojo la encuesta fue que cuales son los servicios que se van a ofrecer para el inicio de operación de la empresa los cuales son pintado de casas u oficinas, jardinería y electricidad.

Con respecto al precio, las personas dijeron que este factor no era decisivo para la contratación de las personas, los futuros clientes potenciales están más decididos a pagar por que sea alguien confiable o que se realice un buen trabajo más que por que es barato, en este caso la calidad en el trabajo y la honestidad de la persona va a tener un mayor peso que el precio del servicio.

Un factor importante que se tomó en consideración en la encuesta es que los colaboradores que van a brindar el trabajo son personas que están en un centro de rehabilitación de drogas, esto quiere decir que podría haber posibles consumidores de los servicios de la empresa que no estén de acuerdo con que una persona drogadicta en rehabilitación brinde el servicio, pero según la encuesta la mayoría de las personas dijeron que si le darían una oportunidad de trabajo a estos individuos, lo cual quiere decir que la oportunidad de negocio es viable.

Una parte importante es analizar la oferta o la competencia, en este caso se analizaron las características principales de varias empresas, rasgos que se encontraron fueron horario extendido, tener una estrategia de comercialización que haga que las personas tengan presente a las empresas y se acuerden que existen.

5.1.3 Conclusiones de identificar el marco legal mediante requisitos necesarios para el cumplimiento de las regulaciones de la formación de la empresa.

Los requisitos legales es algo que la empresa no va a poder dejar de lado, hay que cumplir con ellos para que pueda entrar a funcionar legalmente, aún más porque la empresa se va a localizar dentro de una organización no gubernamental y va a tener

que estar al día con la municipalidad, caja costarricense del seguro social, instituto nacional de seguros, tributación, ministerio de salud entre otros.

La cantidad de tramitología que este país tiene es grande, por lo que hace que el proceso legal es lento y un poco difícil de cumplir. Cumplir con los requerimientos del seguro, municipalidades y, actualmente, con la factura digital es algo que no se puede cumplir ágilmente.

5.1.4 Conclusiones de determinar el organigrama adecuado a través de un análisis organizacional

La jerarquía organizacional va a estar constituida por un modelo tradicional, en el cual va a haber un gerente, encargado de finanzas/ contabilidad, una asistente, un encargado y los colaboradores por áreas, esta estructura da facilidad y sencillez para comprender las funciones de cada colaborador y al ser una empresa que apenas inicia es lo que se está buscando.

Al ser una empresa pequeña considerada como liviana no se puede cargar de jefaturas y además no hay presupuesto para poder crear una estructura fuerte con muchos cargos.

5.1.5 Conclusiones de deducir los requisitos a nivel de inventarios, logística para la elaboración de los requisitos iniciales.

En el estudio que se realizó se dieron a conocer los requisitos necesarios para la materia prima, insumos mensuales y requisitos de logística.

La cantidad de personas para cada tipo de servicio fue definido, para pintar casas 4, electricidad 3 y jardinería 3; esto es importante ya que con esta información se va a tomar en cuenta para el análisis os inventarios iniciales, costos de personal y costos de inventarios mensuales.

La empresa va a estar ubicada dentro de fundación Génesis en un cuarto que la fundación va a proporcionar, por lo que no a requerir de incurrir en gastos de alquiler

de instalaciones, únicamente se va a comprar computadoras, unos muebles, sillas y una mesa para poder funcionar en la empresa.

La calidad del servicio va a ser clave para la empresa, por lo cual las características de todo el proceso de servicio tienen que tener altos estándares de calidad, esto porque la empresa sea recomendada entre las personas.

5.1.6 Conclusiones de calcular la información financiera por medio de los análisis de costos e ingresos para obtención de la inversión inicial y proyecciones económicas.

En el análisis financiero se realizó un estado de resultado tomando en cuenta proyecciones de posibles ingresos y costos operativos, tomando en cuenta dos escenarios, uno con ingresos tomando como referencia el precio que cobra en el mercado formal y otro escenario que es tomando en cuenta el precio que se cobra en el mercado informal. En ambos escenarios se vio que hay ganancias al final del primer año.

Dentro del mismo estudio se dio la inversión inicial, costos de mano de obra, insumos mensuales y proyecciones para ver cuánto se requiere de vender en servicios para poder tener punto de equilibrio, así mismo se calculó la TIR, VAR entre otros valores financieros

5.2 RECOMENDACIONES

Teniendo el análisis de los resultados y las conclusiones se pueden dar las recomendaciones futuras para la empresa.

Tener un control estricto de inventarios, esto para no tener gastos innecesarios en artículos que no se necesitan o para no tener que incurrir en gastos de emergencia de compras de insumos que no estaban programados en la lista mensual en caso de que no haya el producto dentro del inventario.

Con el tiempo, implementar un inventario de colchón con el fin de siempre tener inventario en caso de alguna emergencia, conforme pase el tiempo, realizar pronósticos para tener la cantidad de productos necesarios mensuales.

La estandarización de los procesos es importante, ya que mediante a esto va a poderse medir la calidad de estos mismos.

Analizar a la competencia constantemente, esto ayuda a identificar posibles ventajas competitivas que la empresa podría implementar dentro de su gama de servicios.

Contactar al cliente unos días después de brindar algún servicio, para saber si el servicio contó con la calidad que el cliente esperaba o si tuvo algún problema, de igual forma realizar encuestas con los clientes para medir la satisfacción y calidad en los servicios brindados, esto ayuda a mejorar como empresa y que el cliente sienta que se interesan por ellos.

La transparencia ante todo, es importante que el cliente este enterado sobre el personal de la empresa y explicarle siempre que el personal es confiable y que la empresa va a ser la responsable por el servicio brindado.

Una estrategia importante que debe aplicarse es establecer alianzas con ferreterías para la adquisición de la materia prima, esto con el fin de tener mejores precios y beneficios en las compras. De igual forma, buscar cursos en el INA para mejorar las técnicas utilizadas en los servicios.

La estrategia de marketing de la empresa se va a basar en redes sociales, cuando la empresa cuente con más capital es importante plantear una nueva estrategia marketing para darse a conocer por otros medios de comunicación adicional a las redes sociales, esto para que los posibles consumidores tengan presente a la empresa sin necesidad de consultar en las redes sociales.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

La propuesta se basa en la creación de un plan estratégico para el establecimiento de la empresa de mantenimiento llamada "Mantenimiento Génesis" para proveer de empleo a las personas internas del Centro de Rehabilitación Fundación Génesis en el área de Alajuelita en Enero 2019, tomando en cuenta todo el análisis de datos que se realizó anteriormente la estrategia sería la siguiente:

Para el plan estratégico se realizó un modelo canvas la cual es una herramienta que ayuda a crear una guía y una estrategia adecuada para la creación del negocio. Según el modelo la propuesta se basa en:

El segmento de los clientes va a estar dirigido a todas las personas que requieran de servicio de mantenimiento ya sea para una casa, oficina o apartamento; y va a ser enfocado en todas las clases sociales ya que cualquier persona pueden recurrir a los servicios de la empresa, porque no tiene un precio elevado.

La propuesta de valor que se da en la empresa es la calidad, responsabilidad y cumplimiento en el servicio, esto con el fin de que las personas confíen en la empresa y la tengan presente para utilizar de sus servicios y, a la vez, recomendarla. También, la responsabilidad social, ya que se le va a dar oportunidad de trabajo a un sector social de la población que le cuesta mucho encontrar oportunidades laborales y que lo necesita para salir adelante con sus vidas.

Los canales que se van a utilizar son las redes sociales, tales como Facebook, Instagram, twitter, google plus. De esta manera no se van a incurrir en gastos por publicidad y el asistente ejecutivo va a ser el encargado de manejar las redes sociales.

La relación con el cliente son las redes sociales, el teléfono y correo electrónico, esto con el fin de tener una cordial relación con el cliente y poder contestar cualquier duda que se tenga y, a la vez, poder realizar las encuestas de calidad.

Los servicios que se brinden a los clientes van a marcar los ingresos de la compañía, estos van a ser registrados en efectivo, tarjeta de crédito o transferencia electrónica. No van a aceptarse por el momento cuentas por cobrar ni cheques.

Recursos claves en la empresa, al ser una empresa pequeña van a ser los colaboradores de la misma, el gerente, el asistente ejecutivo y el contador, adicionalmente a estos los insumos de la empresa van a ser parte clave de la misma, ya que sin estos no se va a poder realizar el trabajo día a día.

Actividades claves al igual que los recursos van a ser los insumos o inventarios con los que se cuenta en la empresa y además las redes sociales, ya que las redes sociales es por donde se va a dar la promoción de la empresa.

Los aliados claves son los proveedores o ferreterías a quienes se les van a comprar los insumos, con ellos se tienen que plantear acuerdos para tener mejores precios y convenios de pagos.

Finalmente, los costes van a ser la mano de obra para pagarles a los colaboradores, insumos mensuales, inventario inicial y costos por servicios

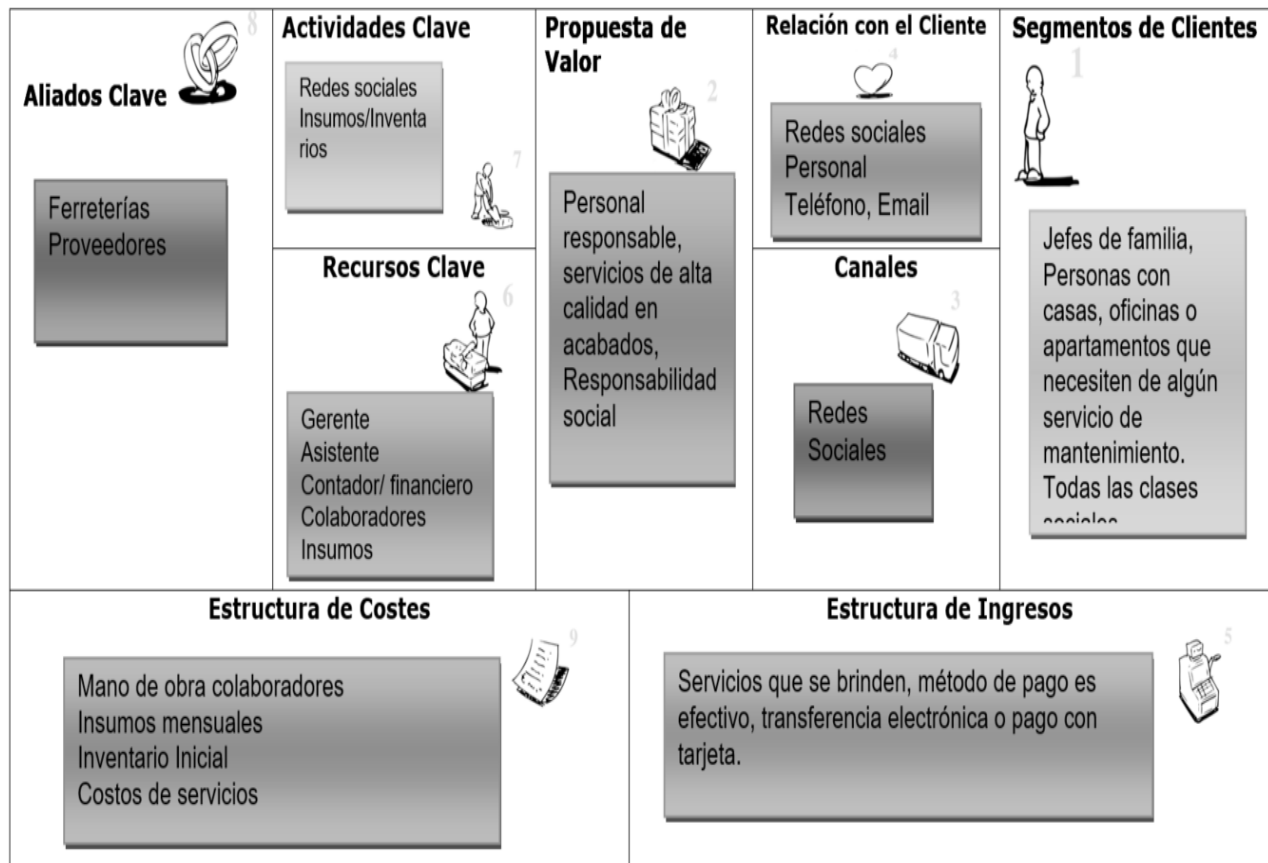


FIGURA 10: Modelo Canvas para empresa Mantenimiento Génesis

Fuente: Elaboración propia



FIGURA 11: Modelo página de facebook de la empresa

Misión:

“Brindar servicios de mantenimiento satisfaciendo a los clientes con servicios de alta calidad y siendo comprometidos con la responsabilidad social y nuestros valores.”

Visión:

“Ser una empresa modelo para generar empleo y transformar la vida de las personas más vulnerables.”

Valores:

- Calidad
- Integridad
- Compromiso
- Perseverancia
- Mejora continua

Objetivos estratégicos:

- Buscar mejores condiciones con proveedores
- Aumentar rango en zonas de servicio
- Incrementar el uso de redes sociales y mercadeo
- Mejorar el aprovechamiento de los insumos
- Formar imagen publicitaria a la empresa
- Extender gama de servicios en la empresa
- Implementar programas de reconocimientos a los colaboradores

Con el análisis FODA se puede realizar el análisis CAME que viene de las iniciales “Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar” (en inglés Correct, Adapt, Maintain, Explore) el cual sirve para definir las acciones a tomar a partir de los resultados del FODA

Tabla37: Análisis CAME

	Oportunidades	Amenazas
Debilidades	<p>Capacitar al personal para tener un mejor aprovechamiento de los insumos</p> <p>Ampliar las zonas donde se brinda servicio</p>	Diversificar la gama de servicios para no depender únicamente de tres actividades
Fortalezas	<p>Realizar un programa de reconocimiento a los colaboradores por buenos resultados</p> <p>Negociar alianzas para adquirir materia prima a un mejor precio y mejorar los costos de producción</p> <p>Buscar crecimiento en las Redes Sociales y otros medios de mercadeo</p>	Imagen atrayente que distinga la empresa de los demás competidores

Una vez definidas las estrategias para poder dar solución a los problemas detectados es importante realizar una tabla con el plan de trabajo y responsables con el fin de identificar qué es lo que se debe de realizar según el escenario

Tabla38: Estrategias de implementación

Objetivo	Estrategias	Plan de trabajo	Responsables
Buscar mejores condiciones con proveedores	Negociar alianzas para adquirir materia prima a un mejor precio y mejorar los costos de producción	Negociar alianzas con ferreterías para tener la materia prima	Gerencia
Aumentar rango en zonas de servicio	Ampliar las zonas donde se brinda servicio	Buscar alternativas para poder movilizar a los colaboradores a zonas más alejadas	Supervisor/ Gerencia
Incrementar el uso de redes sociales y mercadeo	Buscar crecimiento en las Redes Sociales y otros medios de mercadeo	Community Manager para el crecimiento en las redes sociales y administración en otros medios de mercadeo para la empresa	Gerencia
Mejorar el aprovechamiento de los insumos	Capacitar al personal para tener un mejor aprovechamiento de los insumos	Cotizar entrenamientos	Supervisor/ Gerencia
Formar imagen publicitaria a la empresa	Imagen atrayente que distinga la empresa de los demás competidores	Buscar Publicista y diseñadores que ayuden con la imagen del producto	Gerencia
Extender gama de servicios en la empresa	Diversificar la gama de servicios para no depender únicamente de tres actividades	Analizar requerimientos de clientes para poder incursionar en otras áreas tomando en cuentas las necesidades que los clientes indiquen	Asistente ejecutivo/ Gerencia
Implementar programas de reconocimientos a los colaboradores	Realizar un programa de reconocimiento a los colaboradores por buenos resultados	Establecer formas de reconocer a los colaboradores según su desempeño	Supervisor/ Gerencia

Tabla39: Presupuesto de implementación

Estrategias	Plan de trabajo	Responsables	Frecuencia para Presupuesto	Presupuesto Mensual	Presupuesto Anual
Negociar alianzas para adquirir materia prima a un mejor precio y mejorar los costos de producción	Negociar alianzas con ferreterías para tener la materia prima	Gerencia	Trimestral	₡ -	₡ -
Ampliar las zonas donde se brinda servicio	Buscar alternativas para poder movilizar a los colaboradores a zonas más alejadas	Supervisor/ Gerencia	Mensual	₡ 100,000.00	₡ 1,200,000.00
Buscar crecimiento en las Redes Sociales y otros medios de mercadeo	Community Manager para el crecimiento en las redes sociales y administración en otros medios de mercadeo para la empresa	Gerencia	Mensual	₡ 200,000.00	₡ 2,400,000.00
Capacitar al personal para tener un mejor aprovechamiento de los insumos	Cotizar entrenamientos	Supervisor/ Gerencia	Mensual	₡ 50,000.00	₡ 600,000.00
Imagen atrayente que distinga la empresa de los demás competidores	Buscar Publicista y diseñadores que ayuden con la imagen del producto	Gerencia	Anual	₡ 300,000.00	₡ 300,000.00
Diversificar la gama de servicios para no depender únicamente de tres actividades	Analizar requerimientos de clientes para poder incursionar en otras áreas tomando en cuentas las necesidades que los clientes indiquen	Asistente ejecutivo/ Gerencia	Mensual	₡ 90,000.00	₡ 1,080,000.00
Realizar un programa de reconocimiento a los colaboradores por buenos resultados	Establecer formas de reconocer a los colaboradores según su desempeño	Supervisor/ Gerencia	Mensual	₡ 20,000.00	₡ 240,000.00
			Total	₡ 760,000.00	₡ 5,820,000.00

Tabla40: Cronograma de implementación

Cronograma de actividades		Mes											
Estrategias	Responsables	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Negociar alianzas para adquirir materia prima a un mejor precio y mejorar los costos de producción	Gerencia	■			■			■			■		
Ampliar las zonas donde se brinda servicio	Supervisor/ Gerencia	■	■										
Buscar crecimiento en las Redes Sociales y otros medios de mercadeo	Gerencia	■	■										
Capacitar al personal para tener un mejor aprovechamiento de los insumos	Supervisor/ Gerencia	■	■										
Imagen atrayente que distinga la empresa de los demás competidores	Gerencia	■											
Diversificar la gama de servicios para no depender unicamente de tres actividades	Asistente ejecutivo/ Gerencia	■	■	■									
Realizar un programa de reconocimiento a los colaboradores por buenos resultados	Supervisor/ Gerencia	■	■										

Ante toda estrategia se debe de tener una tabla de control para poder medir si la estrategia que se propuso está dando resultados o si va a ser necesario modificarla para poder tener buenos resultados. Ante esto y tomando en cuenta los objetivos y estrategias se propone la siguiente tabla de control:

Tabla41: Tabla de Control

Objetivo	Estrategias	Indicador	Meta
Buscar mejores condiciones con proveedores	Negociar alianzas para adquirir materia prima a un mejor precio y mejorar los costos de producción	Mejorar precios de insumos	Disminuir un 7% el valor del costo de insumos
Aumentar rango en zonas de servicio	Ampliar las zonas donde se brinda servicio	Proveer con servicio a otros cantones del país	Aumentar 10 cantones a las zonas donde se brinda servicio
Incrementar el uso de redes sociales y mercadeo	Buscar crecimiento en las Redes Sociales y otros medios de mercadeo	Cantidad de personas que visiten la página	Crecimiento en visitas a la página en un 10%
Mejorar el aprovechamiento de los insumos	Capacitar al personal para tener un mejor aprovechamiento de los insumos	Ahorro en insumos mensuales	Disminuir un 5% en insumos mensuales
Formar imagen publicitaria a la empresa	Imagen atrayente que distinga la empresa de los demás competidores	Cantidad de personas que identifiquen la empresa	Aumentar un 5% en las solicitudes de servicio
Extender gama de servicios en la empresa	Diversificar la gama de servicios para no depender únicamente de tres actividades	Cantidad de servicios en la empresa	Adicionar 3 tipos servicios
Implementar programas de reconocimientos a los colaboradores	Realizar un programa de reconocimiento a los colaboradores por buenos resultados	Reconocimientos mensuales a colaboradores	Reconocer a un empleado al mes

ANEXOS

ANEXO 1 ENCUESTA

Buenos días/tardes,

La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar un estudio de mercado para una empresa de mantenimiento con personal que esta interno en un centro de rehabilitación de drogas. Esta encuesta es anónima y personal, dirigida a personas mayores de edad y del área de San José, específicamente de los cantones de San José, Escazú, Desamparados, Aserrí, Goicoechea, Santa Ana, Alajuelita, Coronado, Tibás, Moravia, Montes de Oca, Curridabat.

Con la información que se obtenga de esta encuesta, se podrá analizar si factible crear una empresa para proveer de empleo a las personas internas en un centro de rehabilitación.

1) Género

- Masculino
- Femenino

2) ¿Qué edad tienes

- 18- 25 años
- 26-35 años
- 36- 50 años
- 51-65 años
- 66 en adelante

3) Ha tenido que contratar alguna vez alguna personal para realizar algún servicio de mantenimiento en su casa u oficina? Si la respuesta es no ir a pregunta 7.

- Sí
- No

4) Es fácil para usted encontrar personal para realizar servicios de mantenimiento:

- Sí
- No

5) Si la respuesta anterior es no continuar a pregunta 7, si la respuesta anterior es si, por que medio localiza al personal que le brindan el servicio de mantenimiento:

- Redes Sociales (Facebook, Instagram, Snapchat, etc.)
- Recomendación de otra persona

- Persona que ya conoce
- Radio o Televisión
- Periódico
- Otros: _____

6) Con qué frecuencia contrata usted servicios de mantenimiento para su casa u oficina:

- 1 vez al mes
- 1 vez cada 3 meses
- 1 vez cada 6 meses
- Varias veces al año

7) Porque servicios de mantenimiento pagaría usted? Seleccione una opción:

- Pintar la casa
- Jardinería
- Plomería
- Electricidad
- Soldadura
- Reparaciones pequeñas
- Otras: _____

8) Para usted que es lo mas importante a la hora de contratar a una persona para realizar el mantenimiento de su casa u oficina?

- Que sean confiable
- Que realicen un buen trabajo
- Que cobren lo justo

9) Contrataría a una empresa para servicios de mantenimiento cuyos colaboradores sean personas que se encuentran rehabilitándose de drogas y están en tratamiento y seguimiento por un centro de rehabilitación, siendo la empresa la responsable del servicio brindado?

- Sí
- No

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, C. E. (1994). *Metodología, guía para elaborar diseños de investigación en ciencias Económicas*. México: McGraw Hill.
- APA, N. (30 de junio de 2018). *NORMAS APA*. Obtenido de <http://normasapa.net/marco-teorico/>
- Arturino. (1 de Mayo de 2018). *SCRIBF*. Obtenido de <https://www.scribd.com/document/263285238/Que-Es-Factibilidad>
- CIE-TEC. (2 de mayo de 2018). *CIE-TEC*. Obtenido de Incubadora de Empresas: http://www.cietec.org/tesla_services/estudios-de-mercado-y-de-factibilidad/
- Coto, K. O. (28 de julio de 2018). *UCR*. Obtenido de UCR: <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2017/12/29/casi-80-de-los-ticos-tiene-acceso-facil-a-la-marihuana.html>
- CR, C. E. (junio de 2018). *Crear Empresa CR*. Obtenido de <https://crearempresa.go.cr/cfmx/plantillas/gobDigital/faq.cfm>
- Emprende Pyme*. (5 de Mayo de 2018). Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-un-estudio-de-mercado.html>
- Financiero., P. E. (28 de Julio de 2018). *El Financiero*. Obtenido de El Financiero: <https://www.elfinancierocr.com/pymes/obtenga-el-sello-pyme-y-aproveche-sus-beneficios/SFMGNV6MFVEMPZ4NAGHWQ6F44/story/>
- Génesis, F. (marzo del 2018). *Fundacion Génesis*. Obtenido de <http://www.fgenesis.org/centroshombremujer.php>
- Gestiopolis. (30 de junio del 2018). *Getiopolis*. Obtenido de Getiopolis: <https://www.gestiopolis.com/estructuras-organizacionales-y-tipos-de-organigramas/>
- Hernandez, R. (6ta edicion). *Metodologia de la Investigacion*. Mc Graw Hill.
- IAFA. (2 de mayo del 2018). *IAFA*. Obtenido de <https://www.iafa.go.cr/blog/que-es-la-adiccion>
- Jauregui, C. (14 de agosto de 2018). *Problemas Sociales*. Obtenido de Problemas Sociales: <http://problemasocialindigencia.blogspot.com/>
- Madrigal, C. R. (14 de agosto de 2018). *UCR Escuela de trabajo Social*. Obtenido de UCR Escuela de trabajo Social: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000191.pdf>
- Meic. (2 de junio del 2018). *Registrarse como PYME*. Obtenido de Meic: <https://costarica.eregulations.org/menu/134?l=es>
- Nacion, E. d. (2016). *Estado de la Nacion*. Costa Rica: Estado de la Nacion .

Navarro, J. D. (30 de junio del 2018). Obtenido de ABCFinanzas.com:
<https://www.abcfinanzas.com/administracion-financiera/analisis-financiero>

Negocio, D. (Junio del 2018). *Destino negocio*. Obtenido de
http://destinonegocio.com/cr/emprendimiento-es_cr/como-registrar-una-empresa-en-costa-rica/

PYME, E. (30 de junio de 2018). *Emprende*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/el-analisis-financiero.html>

Rosales, M. G. (28 de July de 2018). *Fundación clinica de la familia*. Obtenido de Fundación clinica de la familia: <http://www.fundacionclinicadelafamilia.org/la-reinsercion-social-en-el-tratamiento-a-las-adicciones/>

SINNAPS. (30 de junio del 2018). *Sinnaps*. Obtenido de <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/estudio-financiero-proyecto>

sociosanitarios, I. s. (28 de julio del 2018). *Instituto superior de estudios sociales y sociosanitarios*. Obtenido de Instituto superior de estudios sociales y sociosanitarios: <https://www.isesinstituto.com/noticia/importancia-de-la-reinsercion-social-de-personas-con-problemas-de-adiccion>

Varela, R. (2 de mayo del 2018). Obtenido de <http://estudiodefacticidadyproyectos.blogspot.com/2010/09/facticidad-y-viabilidad.html>

INEC. (2013). Indicadores DemoGráficos Cantonales 2013. Abril 24, de INEC Sitio web: http://www.inec.go.cr/wwwisis/documentos/INEC/Indicadores_DemoGráficos_Cantonales/Indicadores_DemoGráficos_Cantonales_2013.pdf