

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS**

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE
LICENCIATURA**

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD TÉCNICA,
COMERCIAL Y ECONÓMICA PARA
FORMALIZAR LA EMPRESA CHIC NAILS BY
KARINA EN EL LLANO DE DESAMPARADOS EN
EL II SEMESTRE DEL 2018”.**

Sustentante:

Karla Alfaro Herrera

Tutor:

Renato Resenterra Durán

II Cuatrimestre, 2018

DECLARACIÓN JURADA

Yo Karla Alfaro Herrera, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1482-0796 egresado de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste 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 Licenciatura juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Estudio de Factibilidad Técnica, Comercial y Económico para formalizar la empresa Chic Nails by Karina en El Llano de Desamparados en el II semestre del 2018 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 dos días del mes de Agosto del año dos mil dieciocho.



Firma del estudiante

Cédula 1-1482.0796

CARTA DEL TUTOR

San José, 02 de agosto de 2018

**Sede Heredia
Administración de Empresas
Universidad Hispanoamericana**

Estimado señor:

La estudiante Karla Alfaro Herrera, cédula de identidad número 1-1482-0796, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD TÉCNICA, COMERCIAL Y ECONÓMICA PARA FORMALIZAR LA EMPRESA CHIC NAILS BY KARINA EN EL LLANO DE DESAMPARADOS EN EL II SEMESTRE DEL 2018", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de empresas con énfasis en Banca y Finanzas.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han 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.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

| | | | |
|----|---|-----|------------|
| a) | ORIGINAL DEL TEMA | 10% | 8% |
| b) | CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES | 20% | 20% |
| C) | COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION | 30% | 28% |
| d) | RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 20% | 18% |
| e) | CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEÓRICO | 20% | 20% |
| | TOTAL | | 94% |

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente



Renato Resenterra Duran
Cédula identidad N 1 0714 0641
Carné Colegio Profesional N 5065

CARTA DE APROBACION Y REVISION DE LA LECTORA

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
SEDE Heredia

CONSTANCIA LECTORA METODOLOGICA

Yo, Maritza Castellón Alvarado, en mi condición de lectora metodológica, dejo constancia que la tesis para optar por el Grado Académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, presentada por el estudiante **Karla Alfaro Herrera** céd 1-1482-0796 , titulada "**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD TÉCNICA, COMERCIAL Y ECONÓMICA PARA FORMALIZAR LA EMPRESA CHIC NAILS BY KARINA EN EL LLANO DE DESAMPARADOS EN EL II SEMESTRE DEL 2018**", cumple los requisitos de forma y fondo solicitados por la Universidad Hispanoamericana.

Se extiende la presente en la Ciudad de Heredia, el día 22 de Agosto de 2018.

Atentamente,



Maritza Castellón Alvarado
Lectora Metodológica
Cédula identidad N. 1-0862-0937

01 de septiembre del 2018

Señores
Universidad Hispanoamericana
Presente

Estimados señores:

El suscrito Edith Raissa Pizarro Alfaro con cédula de identidad número 401780133, profesional en Filología, hace constar que revisó el documento denominado **"ESTUDIO DE FACTIBILIDAD TÉCNICA, COMERCIAL Y ECONÓMICA PARA FORMALIZAR LA EMPRESA CHIC NAILS BY KARINA EN EL LLANO DE DESAMPARADOS EN EL II SEMESTRE DEL 2018"** de la estudiante **Karla Alfaro Herrera**, al cual se le aplicaron las revisiones y observaciones relacionadas con aspectos de construcción gramatical, ortografía, redacción, entre otros.

Dado lo anterior, certifico que el documento contiene las observaciones y correcciones solicitadas quedando de conformidad con lo pactado.

Atentamente,



Edith Raissa Pizarro Alfaro

Código del Colegio 35554

AGRADECIMIENTOS

Al finalizar esta última etapa de mi carrera universitaria quiero extender mis agradecimientos a:

Karina Ortiz por su disposición y apoyo al permitir utilizar su iniciativa de emprendedurismo como base de este estudio.

Al profesor Renato Resenterra por su guía, no solo durante el proceso de tesis sino también durante todos estos años de estudios universitarios.

A Graciela Gómez por su ayuda durante el seminario de tesis, y por demostrar que el trabajo en equipo facilita las cosas.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto, último paso de mi carrera universitaria a mis padres, pilares fundamentales de mi vida, quienes con su confianza y apoyo incondicional han estado a mi lado en cada uno de mis logros, jamás permiten que me rinda a pesar de los obstáculos y por ser la fuente de motivación de cada una de las metas que me propongo.

A mis hermanas y abuela por siempre estar presentes, por sus palabras de aliento cuando la desmotivación o cansancio se hacían presentes. Esto es prueba de que todo esfuerzo vale la pena y que no hay excusas cuando las metas están claras.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 1 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 2 |
| 1.1.1 Antecedentes del problema | 2 |
| 1.1.2 Problematización | 3 |
| 1.1.3 Justificación del tema | 5 |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 7 |
| 1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 7 |
| 1.3.1 Objetivo General..... | 7 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos | 8 |
| 1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES | 9 |
| 1.4.1 Alcances | 9 |
| 1.4.2 Limitaciones..... | 10 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO..... | 11 |
| 2.1 CONTEXTO HISTÓRICO | 12 |
| 2.1.1 Antecedentes de la organización..... | 12 |
| 2.1.2 Tipo de empresa..... | 12 |
| 2.1.3 Misión | 13 |
| 2.1.4 Visión..... | 13 |
| 2.1.5 Valores | 13 |
| 2.1.6 Productos ofrecidos..... | 13 |
| 2.1.7 Análisis FODA de la empresa..... | 14 |
| 2.1.7.1 Fortalezas | 14 |
| 2.1.7.2 Oportunidades..... | 14 |
| 2.1.7.3 Debilidades | 15 |
| 2.1.7.4 Amenazas | 15 |
| 2.2 CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL..... | 15 |
| 2.2.1 Proyecto de Inversión | 15 |
| 2.2.2 Estructura de costos | 16 |
| 2.2.3 Estudio de factibilidad | 17 |

| | |
|---|----|
| 2.2.4 Factibilidad Técnica | 17 |
| 2.2.5 Patente Comercial | 18 |
| 2.2.6 Certificado Uso de Suelo | 18 |
| 2.2.7 Permiso Sanitario de Funcionamiento | 18 |
| 2.2.8 Permiso de Construcción..... | 18 |
| 2.2.9 Nombre Comercial..... | 19 |
| 2.2.10 Administración Tributaria Virtual (ATV)..... | 19 |
| 2.2.11 Formulario D140 | 19 |
| 2.2.12 Marca..... | 19 |
| 2.2.13 Factibilidad Comercial..... | 20 |
| 2.2.14 Estudio de mercado | 20 |
| 2.2.15 Mezcla de mercadotecnia | 21 |
| 2.2.16 Producto | 21 |
| 2.2.17 Precio..... | 22 |
| 2.2.18 Plaza..... | 22 |
| 2.2.19 Promoción..... | 23 |
| 2.2.20 Análisis de la demanda..... | 23 |
| 2.2.21 Ventaja Competitiva | 23 |
| 2.2.22 Depreciación de Activos | 24 |
| 2.2.23 Factibilidad económica | 24 |
| 2.2.24 Capital de trabajo..... | 25 |
| 2.2.25 Valor Actual Neto (VAN) | 25 |
| 2.2.26 Tasa de descuento ó tasa de rendimiento mínima aceptada..... | 26 |
| 2.2.27 Tasa Interna de Retorno (TIR)..... | 26 |
| 2.2.28 Período de recuperación de la inversión | 26 |
| 2.2.29 Rentabilidad..... | 27 |
| 2.2.30 Punto de equilibrio | 27 |
| 2.2.31 Riesgo de Liquidez | 27 |
| 2.2.32 Fuentes de financiamiento..... | 28 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO | 29 |
| 3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN | 30 |
| 3.1.1 Finalidad | 30 |

| | |
|--|----|
| 3.1.2 Dimensión Temporal..... | 30 |
| 3.1.3 Marco de investigación | 30 |
| 3.1.4 Condición en la que se desarrolla la investigación | 30 |
| 3.1.5 Carácter de la investigación..... | 31 |
| 3.1.6 Naturaleza de la investigación | 31 |
| 3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN | 31 |
| 3.2.1 Sujetos..... | 31 |
| 3.2.2 Fuentes de información | 32 |
| 3.3 SELECCIÓN DE MUESTREO | 33 |
| 3.3.1 Población | 33 |
| 3.3.2 Unidad de estudio..... | 34 |
| 3.3.3 La muestra..... | 34 |
| 3.3.4 Muestreo..... | 36 |
| 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN | 37 |
| CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS..... | 39 |
| 4.1 ESTUDIO DE MERCADO | 40 |
| 4.1.1 Análisis de las encuestas | 41 |
| 4.1.2 Mezcla de Mercadeo | 73 |
| 4.1.3 Logo..... | 78 |
| 4.1.4 Proveedores | 79 |
| 4.1.5 Competencia Directa | 80 |
| 4.1.6 Competencia Indirecta | 81 |
| 4.1.7 Análisis de la competencia | 82 |
| 4.2 ESTUDIO TÉCNICO | 84 |
| 4.2.1 Registro de Marca y Nombre Comercial..... | 84 |
| 4.2.2 Trámite de uso de suelo | 85 |
| 4.2.3 Permiso de construcción | 86 |
| 4.2.4 Permiso Sanitario de funcionamiento | 86 |
| 4.2.5 Patente Municipal | 87 |
| 4.2.6 Registro como trabajador independiente | 88 |
| 4.2.7 Registro como contribuyente en Hacienda..... | 89 |
| 4.2.8 Póliza de riesgos | 89 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 4.3 | ESTUDIO FINANCIERO | 91 |
| 4.3.1 | Inversión Inicial | 91 |
| 4.3.2 | Activos | 94 |
| 4.3.3 | Estimación de Gastos | 95 |
| 4.3.4 | Estimación de Ingresos | 103 |
| 4.3.5 | Capital de Trabajo | 105 |
| 4.3.6 | Flujo de efectivo proyectado | 105 |
| 4.3.7 | Valor Actual Neto | 107 |
| 4.3.8 | Tasa Interna de Retorno – TIR | 107 |
| 4.3.9 | Análisis de Sensibilidad | 110 |
| | CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 118 |
| 5.1 | ESTUDIO DE MERCADO | 119 |
| 5.1.1 | Conclusiones | 119 |
| 5.1.2 | Recomendaciones | 120 |
| 5.2 | ESTUDIO TÉCNICO | 122 |
| 5.2.1 | Conclusiones | 122 |
| 5.2.2 | Recomendaciones | 123 |
| 5.3 | Estudio Financiero | 124 |
| 5.3.1 | Conclusiones | 124 |
| 5.3.2 | Recomendaciones | 126 |
| | CAPÍTULO XI: PROPUESTA | 128 |
| 6.1 | NOMBRE DE LA PROPUESTA | 129 |
| 6.2 | LUGAR DE DESARROLLO, ORGANIZACIÓN Y POBLACIÓN INVOLUCRADA | 129 |
| 6.2 | OBJETIVO GENERAL | 129 |
| 6.3 | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 129 |
| 6.4 | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | 130 |
| 6.5 | DESARROLLO DE LA PROPUESTA | 134 |
| 6.5.1 | Inversión Inicial de la propuesta | 135 |
| 6.5.2 | Estimación de Gastos | 135 |
| 6.5.3 | Financiamiento | 136 |
| 6.5.4 | Proyección de Ingresos | 137 |
| 6.5.5 | Flujos de Efectivo, VAN, TIR | 138 |

| | |
|--|-----|
| 6.5.6 Análisis de Sensibilidad | 139 |
| BIBLIOGRAFÍA | 142 |
| ANEXOS | 147 |
| ANEXO 1: ENCUESTA CLIENTES ACTUALES DE CHIC NAILS BY KARINA..... | 148 |
| ANEXO 2: ENCUESTA PÚBLICO META | 150 |
| ANEXO 3: FORMULARIO SOLICITUD DE PATENTE | 153 |
| ANEXO 4: FORMULARIO SOLICITUD DE PATENTE | 154 |
| ANEXO 5: FORMULARIO REGISTRO MINISTERIO DE HACIENDA..... | 155 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla 1 Niveles de confianza de la tabla | 35 |
| Tabla 2 Estratos de la muestra | 37 |
| Tabla 3 Domicilio de encuestados (Público Meta) | 42 |
| Tabla 4 Rango de ingresos de encuestados (Público Meta) | 44 |
| Tabla 5 Elemento de preferencia de encuestados (Público Meta) | 45 |
| Tabla 6 Frecuencia de servicios encuestados (Público Meta) | 47 |
| Tabla 7 Día de preferencia para servicios encuestados (Público Meta) | 49 |
| Tabla 8 Horario de preferencia para servicios encuestados (Público Meta) | 50 |
| Tabla 9 Servicio de preferencia servicios encuestados (Público Meta) | 52 |
| Tabla 10 Servicio a pagar entre 6000 a 9000 colones encuestados (Público Meta) | 55 |
| Tabla 11 Servicio a pagar entre 10000 a 12000 colones encuestados (Público Meta) | 56 |
| Tabla 12 Servicio a pagar entre 13000 a 15000 colones encuestados (Público Meta) | 57 |
| Tabla 13 Medio de comunicación de preferencia encuestados (Público Meta) | 58 |
| Tabla 14 Edad encuestados (Clientes) | 60 |
| Tabla 15 Lugar de atención encuestados (Clientes) | 61 |
| Tabla 16 Elemento de preferencia encuestados (Clientes) | 62 |
| Tabla 17 Frecuencia de servicios encuestados (Clientes) | 64 |
| Tabla 18 Calificación en diseño encuestados (Clientes) | 65 |
| Tabla 19 Calificación en precio de atención encuestados (Clientes) | 67 |
| Tabla 20 Calificación en ubicación geográfica de atención encuestados (Clientes) | 68 |
| Tabla 21 Área de mejora encuestados (Clientes) | 70 |
| Tabla 22 Continuidad de servicios encuestados (Clientes) | 72 |
| Tabla 23 Precios actuales | 75 |
| Tabla 24 Análisis de la competencia | 82 |
| Tabla 25 Cálculo costo de la póliza | 90 |
| Tabla 26 Inversión Inicial | 91 |
| Tabla 27 Inversión por construcción del local | 92 |
| Tabla 28 Inversión por tramitología | 93 |
| Tabla 29 Activos | 94 |
| Tabla 30 Inventario | 95 |
| Tabla 31 Tarifas electricidad | 96 |
| Tabla 32 Proyección gastos de electricidad | 97 |
| Tabla 33 Proyección gastos de agua | 98 |
| Tabla 34 Tarifas de acueductos y alcantarillados | 98 |
| Tabla 35 Costos Operativos (material) | 99 |
| Tabla 36 Gastos Depreciación | 101 |
| Tabla 37 Amortización crédito bancario | 103 |
| Tabla 38 Ingresos actuales | 104 |
| Tabla 39 Proyección de ingresos | 104 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 40 Proyección Capital de Trabajo..... | 105 |
| Tabla 41 Análisis Escenario más probable | 109 |
| Tabla 42 Análisis Escenario Pesimista | 112 |
| Tabla 43 Análisis Escenario Optimista | 116 |
| Tabla 44 Cronograma (Propuesta)..... | 132 |
| Tabla 45 Inversión Inicial (Propuesta)..... | 135 |
| Tabla 46 Estimación de Gastos (Propuesta)..... | 135 |
| Tabla 47 Amortización Crédito Bancario (Propuesta)..... | 136 |
| Tabla 48 Proyección de Ingresos (Propuesta)..... | 137 |
| Tabla 49 Análisis Escenarios Más Probable (Propuesta)..... | 138 |
| Tabla 50 Análisis Escenarios Pesimista (Propuesta)..... | 139 |
| Tabla 51 Análisis Escenarios Optimistas (Propuesta)..... | 140 |

ÍNDICE DE IMÁGENES

| | |
|---|----|
| Imagen 1 Edad de encuestados (Público Meta)..... | 42 |
| Imagen 2 Domicilio de encuestados (Público Meta)..... | 43 |
| Imagen 3 Rango de ingresos de encuestados (Público Meta) | 44 |
| Imagen 4 Elemento de preferencia de encuestados (Público Meta)..... | 46 |
| Imagen 5 Frecuencia de servicios encuestados (Público Meta) | 47 |
| Imagen 6 Día de preferencia para servicios encuestados (Público Meta)..... | 49 |
| Imagen 7 Horario de preferencia para servicios encuestados (Público Meta)..... | 50 |
| Imagen 8 Servicio de preferencia servicios encuestados (Público Meta)..... | 53 |
| Imagen 9 Servicio a pagar entre 6000 a 9000 colones encuestados (Público Meta)..... | 55 |
| Imagen 10 Servicio a pagar entre 10000 a 12000 colones encuestados (Público Meta) | 56 |
| Imagen 11 Servicio a pagar entre 13000 a 15000 colones encuestados (Público Meta) | 57 |
| Imagen 12 Medio de comunicación de preferencia encuestados (Público Meta) | 59 |
| Imagen 13 Edad encuestados (Clientes) | 60 |
| Imagen 14 Lugar de atención encuestados (Clientes) | 61 |
| Imagen 15 Elemento de preferencia encuestados (Clientes) | 63 |
| Imagen 16 Frecuencia de servicios encuestados (Clientes)..... | 64 |
| Imagen 17 Calificación en diseño encuestados (Clientes) | 66 |
| Imagen 18 Calificación en tiempo de atención encuestados (Clientes) | 66 |
| Imagen 19 Calificación en tiempo de atención encuestados (Clientes) | 67 |
| Imagen 20 Calificación en precio encuestados (Clientes)..... | 68 |
| Imagen 21 Calificación en ubicación geográfica de atención encuestados (Clientes)..... | 69 |
| Imagen 22 Área de mejora encuestados (Clientes) | 71 |
| Imagen 23 Continuidad de servicios encuestados (Clientes)..... | 73 |
| Imagen 24 Logo Chic Nails by Karina | 79 |

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del problema

De acuerdo con la ley patentes del cantón de Desamparados promulgada el 6 de enero de 1992, todas las personas físicas y jurídicas que ejerzan una actividad lucrativa lícita en el cantón, deben de contar con la patente que autoriza la realización de esta, sobre la cual deberán pagar los impuestos correspondientes; implicando también, la inscripción de la marca y nombre comercial ante el registro nacional y el registro de la entidad como contribuyente en tributación nacional.

Según el artículo publicado el 6 de enero 2015, por el periódico La Prensa Libre, el establecimiento de salones de belleza en Costa Rica se había duplicado en un período de 5 años, y tomando en cuenta a quienes ofrecen los servicios de manera informal la cifra se triplica, ocasionando un incremento en el sector, el cual está ligado a la necesidad de nuevas fuentes de ingreso por parte de las familias costarricenses.

Karina Ortiz labora en el área de publicidad de una empresa nacional, en la cual desde noviembre 2016, tomando ventaja de su período de almuerzo (de 12 medio día a 2:00 p.m.) brinda servicios de cuidado y tratamiento de las uñas a sus compañeras de trabajo, quienes hoy representan un 38% de su clientela; adicionalmente, los sábados y domingos recibe la mayor parte de su cartera de clientes en su casa de habitación, localizada en El Llano de San Miguel de Desamparados.

Actualmente, el nombre utilizado para brindar el servicio: Chic Nails by Karina, no se encuentra registrado como marca ni como pequeña empresa en Costa Rica; además, los servicios ofrecidos en la casa de habitación no cuentan con la patente

comercial; por lo cual, en cualquier momento la municipalidad podría exigir el cese de actividad comercial.

El negocio ha ido creciendo en los últimos meses, al punto donde ha sido necesario contar con una persona adicional durante los fines de semana para atender los clientes; lo anterior debido al poco tiempo disponible por parte de Karina para agendar tanto las nuevas solicitudes; como la clientela fija quienes necesitan el servicio de mantenimiento. Sin embargo, este crecimiento aún no le brinda a su propietaria la seguridad para tomar la decisión de abandonar su trabajo actual y establecer de manera formal Chic Nails como una pequeña empresa costarricense dedicada al cuidado y tratamiento de uñas.

1.1.2 Problematización

Chic Nails by Karina inició en el 2016, momento en el cual el 90% de las personas quienes solicitaban los servicios de cuidado y tratamiento de las uñas laboraban en la misma empresa que Karina Ortiz; durante los últimos meses gracias al uso de redes sociales, recomendaciones entre clientas y definición de promociones para determinadas épocas del año como: temporada de bailes de graduación, navidad, festividades de fin de año; la cartera de clientes ha aumentado y sufrido un cambio: hoy el 62% de las personas quienes reciben los servicios son atendidas en la casa de habitación de Karina y en su mayoría son vecinas de San Miguel de Desamparados.

Este incremento no representa la pérdida de clientes antiguos, sino una diversificación de la cartera, la cual se ha triplicado, obligando al negocio a contar con una persona adicional para atender a los clientes durante el fin de semana; sin

embargo, este aumento no ha sido estudiado y se desconoce si brinda el suficiente respaldo económico para que su dueña deje la estabilidad de su trabajo actual, emprendiendo por completo en el negocio de cuidado de las uñas; hoy se desconoce: ¿Cuáles son las características económicas y sociales del mercado potencial existente en San Miguel de Desamparados?.

La empresa nunca ha estudiado su mercado actual ni potencial, por tanto se desconocen las expectativas de estos en cuanto al servicio prestado, con esta investigación se propone indagar sobre ¿Cuáles son los gustos y preferencias del mercado en cuanto a servicios de cuidado de las uñas? y ¿Cuáles necesidades referentes al cuidado personal no se están cubriendo hoy en la comunidad de San Miguel de Desamparado?, los datos obtenidos facilitan la identificación de elementos clave a trabajar para asegurar la continuidad del negocio; así como, para las posibilidades de expansión en las cuales se podría incursionar en el mediano o largo plazo.

El negocio inició brindando atención a compañeras de trabajo de Karina, quienes solamente pagan por el servicio solicitado pero, no deben invertir tiempo y dinero para trasladarse a un local; siendo así, es imperativo conocer ¿Cuáles son los elementos de diferenciación ofrecidos por la empresa, que permitirán mantener el 38% de clientes que son atendidas en el trabajo actual de Karina aún si el servicio se empieza a ofrecer solamente en Desamparados?

Derivado de las dos localidades donde hoy son atendidos los clientes, Karina no incurre en el pago de gastos asociados a un negocio, como por ejemplo: patentes comerciales, seguros, electricidad comercial, alquiler de un local, entre otros; por tanto,

no se conoce ¿Cuáles son los costos fijos y variables que deberán cubrirse mensualmente para formalizar la operación? o ¿Cuál es la inversión inicial requerida para que Chic Nails by Karina sea una empresa formal?, la respuesta a dichas interrogantes es necesaria para determinar si la formalización del negocio es una inversión rentable, que permita a Karina dejar su trabajo actual y dedicarse por completo a este proyecto, manteniendo siempre la relación existente entre precio y calidad de los servicios.

El proyecto busca medir la factibilidad económica y comercial de la empresa, es necesario realizar estudios de mercado para identificar ¿Cuáles meses del año representan un pico de trabajo por el exceso de servicios solicitados? y ¿Cuáles épocas del año requieren de esfuerzos adicionales para impulsar el uso de servicios?, una vez aclarado lo anterior, se pueden poner en práctica promociones para atraer nuevos clientes o motivar a la cartera actual, con el fin de que siempre alcancen las utilidades requeridas para asegurar la continuidad del negocio.

1.1.3 Justificación del tema

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), los datos de la Encuesta Continua de Empleo, indican que al cierre del cuarto trimestre del 2016, el índice de desempleo en Costa Rica era de un 9,5%, el desempleo en hombres fue de un 6,9% y de las mujeres un 13,8%; estas cifras dejan en evidencia la falta de oportunidades de trabajo a nivel nacional, lo cual obliga a las personas a buscar nuevas fuentes de ingreso para sus familias; esta búsqueda, se traduce en el establecimiento de pequeños negocios familiares, en su mayoría informales, los cuales transmiten desconfianza por su estado de ilegalidad, afectando negativamente los

ingresos percibidos porque no logran atraer a la totalidad de su público meta y además ven limitadas sus posibilidades de acceso a financiamiento, obstaculizando una expansión a futuro.

A nivel nacional han aumentado las iniciativas para impulsar el emprendedurismo, esto se ve reflejado en el Índice Global de Emprendimiento, según el cual, en el 2016 Costa Rica se colocó como el país centroamericano más emprendedor; sin embargo, las nuevas pequeñas empresas suelen tener una corta vida, porque sus propietarios no han realizado estudios de factibilidad económica y comercial para asegurar la sostenibilidad de su negocio en el tiempo. Es necesario, para los nuevos empresarios conocer el esfuerzo real de tiempo, recurso humano y económico requerido para formalmente iniciar un negocio en Costa Rica.

Hoy la sociedad se muestra mucho más interesada en temas de cuidado personal; es común ver como en las comunidades se establecen gimnasios, estéticas y salones de belleza; sin embargo, como estos no satisfacen una necesidad básica, en momentos de crisis económicas son los primeros en sufrir las consecuencias, ya que los clientes, dejan de visitarlos hasta que su situación financiera cambie positivamente. Por tanto, el estudio por realizar en esta investigación, debe considerar situaciones como la anterior, al determinar la factibilidad económica de la empresa y al diseñar estrategias de mercadeo que respalden la relación calidad – precio de sus servicios.

Durante los últimos cuatro años, la Universidad Hispanoamericana por medio de sus profesores, ha intentado cambiar la mentalidad de sus estudiantes invitándolos a convertirse en empresarios; iniciativas como la adquisición de simuladores para las

clases de finanzas, es un ejemplo de lo anterior; ya que a través de estos, se muestran elementos básicos claves para llevar una empresa al éxito.

Una investigación como la que se pretende realizar con este estudio va a sumarse a dicho esfuerzo, respaldando la importancia de formar emprendedores en el país y de lo que necesitan tomar en cuenta para asegurar el éxito de sus proyectos. El análisis técnico, determinará los insumos requeridos para brindar el servicio, el análisis económico permite identificar la inversión necesaria para poner en marcha el proyecto, así como la rentabilidad requerida y esperada tanto para recuperar la inversión en un plazo específico como para mantener la vigencia de sus operaciones.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es factible técnica y económicamente formalizar Chic Nails by Karina como una pequeña empresa ubicada en El Llano de San Miguel de Desamparados, dedicada al cuidado y tratamiento de las uñas?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

1. Evaluar la factibilidad técnica y financiera de establecer formalmente Chic Nails by Karina para constituir una pequeña empresa en Costa Rica, dedicada al cuidado y tratamiento de las uñas.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Realizar un estudio de mercado para determinar las posibilidades de éxito de la empresa una vez formalizada.
2. Evaluar los requisitos legales definidos en Costa Rica para el establecimiento de nuevos negocios, considerando que el local de Chic Nails, estaría ubicado en la casa de habitación de Karina Ortiz, localizada en El Llano de San Miguel de Desamparados.
3. Analizar la realidad financiera actual de Chic Nails by Karina así como, sus posibilidades de formalización y de expansión en el futuro.
4. Calcular la inversión inicial requerida para formalizar Chic Nails by Karina, así como los indicadores económicos (VAN, TIR e índice costo beneficio), para determinar la rentabilidad del proyecto de inversión de la empresa.
5. Elaborar un análisis de sensibilidad donde se consideren los escenarios alternativos, los cuales pueden tomarse en cuenta como parte del estudio de viabilidad del proyecto.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances

Esta investigación consiste en analizar el entorno actual de la empresa Chic Nails by Karina, la cual desde noviembre 2016 se encuentra informalmente brindando servicios de cuidado y tratamiento de las uñas en El Llano de San Miguel de Desamparados y así determinar el esfuerzo requerido en cuanto a tiempo y dinero para formalizar las funciones de Karina; estableciendo el centro de uñas como una empresa y marca debidamente inscritas ante el Registro Nacional, Tributación y el gobierno local.

Una vez aclarados los requisitos relacionados con la tramitología, se hará un cálculo y análisis de los costos asociados con el servicio brindado y los gastos en los cuales se deberá incurrir para obtener los permisos que habilitan a la empresa a funcionar; se pretende determinar la inversión inicial necesaria para poner en marcha el plan y los ingresos requeridos, para crear una iniciativa sostenible en el tiempo con posibilidades de expansión; lo cual, concluirá con un estudio de factibilidad económica, para determinar si la formalización de la empresa es un proyecto viable en los próximos dos años o por el contrario, determinar los aspectos que deben mejorarse antes de llevar a cabo el proyecto.

Como parte del estudio también se incluirá un análisis comercial de la empresa, por medio del cual se conozcan tanto el mercado actual y el potencial; logrando así la definición de estrategias comerciales, para establecer sus políticas de productos, precios, comunicación, publicidad y logran los objetivos propuestos en materia mercantil y financiera.

1.4.2 Limitaciones

No se cuenta con información real de los primeros artículos adquiridos para la realización de los tratamientos, por tanto la información referente a estos que será utilizada en los cálculos es un aproximado con base en información disponible en el mercado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1 Antecedentes de la organización

Chic Nails by Karina ofrece sus servicios en la casa de habitación de Karina Ortiz ubicada en El Llano de San Miguel de Desamparados desde noviembre 2016; gracias a la calidad de los productos utilizados en el tratamiento de las uñas y a la variedad de los diseños ofrecidos, su clientela se ha triplicado durante el primer año de funcionamiento, lo cual ha llevado a la contratación de una persona adicional para hacerse cargo de la atención de nuevos clientes y la exploración de posibilidades de expansión para poder satisfacer las necesidades actuales del mercado.

La empresa está enfocada en el cuidado de la uña natural, que se ha convertido en su principal elemento diferenciador de la competencia; adicionalmente la variedad de diseños, la calidad de los productos aplicados, la garantía ofrecida a los clientes por el servicio adquirido y el precio final pactado por este, han sido claves para mantener a los clientes y atraer nuevas personas a la empresa.

2.1.2 Tipo de empresa

Chic Nails by Karina se considera como una microempresa ya que el servicio se brinda en la casa de habitación de la propietaria, quien solamente cuenta con una colaboradora durante los fines de semana; esto implica que la mayoría de sus clientes son personas de la comunidad y que una sola persona está a cargo de realizar no solo las actividades directamente relacionadas con el servicio prestado; sino también, aquellas funciones necesarias para la operación diaria como, por ejemplo; la

adquisición de materiales y definición de mecanismos publicitarios por utilizar como parte de la estrategia de mercadeo de la organización.

2.1.3 Misión

Satisfacer las necesidades de cuidado y tratamiento de las uñas de nuestros clientes, asegurando la aplicación de productos de calidad, diseños acorde con las tendencias y precios accesibles.

2.1.4 Visión

Ser líder en el mercado del cuidado de las uñas, obteniendo el reconocimiento de nuestros clientes por nuestra preferencia en el tratamiento de la uña natural, estando siempre actualizado con las nuevas tendencias y asegurando un servicio de calidad por parte de nuestros colaboradores.

2.1.5 Valores

- Proteger la integridad del cliente
- Calidad
- Puntualidad

2.1.6 Productos ofrecidos

Chic Nails by Karina ofrece servicios estéticos solamente para el cuidado de las uñas tanto de las manos como de los pies, los cuales se enlistan a continuación:

- Esmaltado semipermanente
- Esmaltado tradicional
- Protección de gel de calcio para uña natural
- Extensión de uñas en gel con adicional de protección de calcio
- Variedad de stamping
- Variedad de diseños a mano alzada
- Diseños en 3D
- Variedad de diseños glitter
- Manicura spa
- Pedicura spa

2.1.7 Análisis FODA de la empresa

2.1.7.1 Fortalezas

- Utilización de productos reconocidos por su calidad.
- Garantía otorgada como parte del servicio.
- Enfoque en uñas naturales.

2.1.7.2 Oportunidades

- Incursionar en servicios de tratamiento de uñas artificiales.
- Posibilidades de remodelación del espacio de atención en El Llano de San Miguel de Desamparados.

2.1.7.3 Debilidades

- Actualmente el horario de atención solamente abarca dos 10 horas de lunes a viernes.
- No existe una estructura de costos para administrar económicamente la empresa.
- Espacio de atención pequeño.

2.1.7.4 Amenazas

- El servicio se brinda informalmente por tanto los entes reguladores del país (municipalidad, Ministerio de Hacienda, etc) podrían llegar a exigir el cese de actividad comercial.
- Existencia de “kioskos” propios de las marcas utilizadas para los tratamiento en locales más céntricos y de fácil acceso, como por ejemplo, existe un local en Multicentro de Desamparados.

2.2 CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.2.1 Proyecto de Inversión

De acuerdo con Jhonny de Jesús Meza en su libro Evaluación Financiera de Proyectos de Inversión (cuarta edición, capítulo 1), “un proyecto de inversión es un plan, al que si le asigna un determinado monto de capital y se le proporcionan insumos de varios tipos, podrá producir un bien o servicio útil a la sociedad”. Siendo así, cuando se toma la decisión de emprender en un negocio es necesario tener claro cuánto es el capital requerido para poner en marcha el proyecto.

Dicho importe se va a definir tomando en consideración los diferentes factores que intervienen en el proceso, pues para formalizar un negocio en Costa Rica es necesario que la empresa y la marca estén debidamente registradas, para lo cual se requiere de apoyo de un abogado al cual se le deben pagar sus respectivos honorarios.

Adicionalmente, el gobierno local exige contar con la patente comercial para llevar a cabo la actividad en la comunidad, dicho proceso exige el otorgamiento de permisos sanitarios, de uso de suelo.

La ley de patentes también exige que al establecer un negocio en una casa de habitación, esta se debe acondicionar, por ejemplo el local puede estar en el mismo terreno pero, requiere de un espacio independiente; además, la tarifa por pagar para el servicio de electricidad es más alta porque aplica el costo comercial, no el de hogar. El precio de dichas adecuaciones, así como cualquier costo asociado a los trámites mencionados deben ser considerados como parte de la inversión inicial; así como, el costo del equipo y material requeridos para brindar el servicio.

2.2.2 Estructura de costos

En los proyectos de inversión es necesario establecer una estructura de costos que permita la identificación del costo real de brindar determinado servicio a una persona; por lo cual, es necesario asegurar que esta considere todos los insumos, horas de trabajo (mano de obra), servicios básicos y equipo requeridos para llevar a cabo la actividad.

En el sector de servicios se debe ser bastante flexible al momento de establecer el costeo, porque los gustos y preferencias del cliente influyen directamente en el servicio prestado, por ejemplo, en un centro de cuidado de las uñas, el diseño seleccionado por

el cliente va a influir directamente en la cantidad de producto a utilizar y las horas requeridas para cumplir con la solicitud (Ramirez & Cajigas, Proyectos de inversión competitivos, p 189, 199).

2.2.3 Estudio de factibilidad

Collins y Coulter (2014), afirman que un estudio de factibilidad es “un análisis de los distintos aspectos relativos a la propuesta de una iniciativa emprendedora, diseñado para determinar su factibilidad”. Cuando una persona decide emprender debe basar su plan en algo más sólido que una ideología o un sueño, es necesario que recopile toda la información necesaria en materia comercial, legal y financiera, para definir el plan estratégico que considere su entorno completo, por medio del cual llevará su iniciativa al éxito.

2.2.4 Factibilidad Técnica

Determina si un proyecto de emprendedurismo como el estudiado en esta investigación, cuenta con los elementos necesarios que aseguren su capacidad para iniciar operaciones y mantenerse vigente en el mercado; como parte de este apartado se encuentra el proceso legal requerido para emprender de manera formal un negocio, por ejemplo: registro de marca, inscripción de la empresa ante el Registro Nacional y adquisición de patentes comerciales con el gobierno local.

El conocimiento del personal, sus habilidades y experiencia, además, del equipo o maquinaria requerida para llevar a cabo las diferentes actividades también forman parte de la factibilidad técnica, los cuales al final dictarán si el proyecto establecido puede o no realizarse.

2.2.5 Patente Comercial

De acuerdo con el código municipal, todas las actividades lucrativas requieren de una licencia por parte de la municipalidad del cantón para llevar a cabo diligencias dentro de la comunidad, dicha patente exige el pago de un impuesto durante el tiempo de operación (Ley 7794, artículo 79).

Como parte del trámite, la municipalidad solicitará datos básicos sobre la empresa como: razón social, identificación, dirección, titularidad del inmueble, descripción de la actividad por realizar, cantidad de colaboradores e información de sus salarios.

Adicionalmente será necesario presentar documentación por parte del solicitante como por ejemplo: personería jurídica y copia de la cédula jurídica; lo cual implica que la empresa debe estar debidamente inscrita ante el registro y tributación nacional antes de iniciar el proceso de solicitud de una patente comercial con el gobierno local.

2.2.6 Certificado Uso de Suelo

Requisito obligatorio para el establecimiento de actividades comerciales que requieran de una patente municipal. Es un documento emitido por la municipalidad de la comunidad donde se llevará a cabo la actividad.

2.2.7 Permiso Sanitario de Funcionamiento

Certificado emitido por el Ministerio de Salud en Costa Rica, donde autoriza el funcionamiento comercial, industrial o de servicio de un establecimiento.

2.2.8 Permiso de Construcción

Aval brindado por las municipalidades de las comunidades donde autorizan la realización de una construcción nueva o bien, la ampliación, reconstrucción o mejora

de un establecimiento. De acuerdo con el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica, el trámite de del permiso de construcción exige la presentación del formulario de solicitud debidamente completo, copias del plano catastrado, de la escritura de la propiedad o terreno y el pago del 1% del costo total de la construcción.

2.2.9 Nombre Comercial

Según lo establecido en el artículo 2 de la Ley de Marcas y Otros Signos Distintivos, el nombre comercial “Es un signo denominativo o mixto que identifica y distingue una empresa o un establecimiento comercial determinado”.

2.2.10 Administración Tributaria Virtual (ATV)

Es un portal web perteneciente al Ministerio de Hacienda de Costa Rica, por medio del cual los obligados tributarios pueden realizar cualquier trámite de inscripción, modificación o des inscripción ante la entidad sin necesidad de presentarse en la oficinas de la entidad.

2.2.11 Formulario D140

Formulario establecido por el Ministerio de Hacienda de Costa Rica por medio del cual se le comunica a la Administración Tributaria del país, el inicio de la actividad comercial de determinada persona física o jurídica.

2.2.12 Marca

La marca es el signo con el cual las personas o empresas, distingue los productos o servicios comercializados por otras entidades o individuos; por tanto, es considerado como uno de los activos intangibles más importantes de una entidad.

2.2.13 Factibilidad Comercial

La factibilidad comercial de un negocio está directamente relacionada con las personas quienes pueden llegar a adquirir un determinado producto o servicio; por tanto, estudia al mercado potencial de una empresa, sus características sociales, interés en determinado producto, sus necesidades, hábitos de consumo, el nivel adquisitivo de los individuos quienes lo conforman y los diferentes mecanismos por medio de los cuales se puede comercializar la empresa.

La competencia, su capacidad, ofertas y promociones; en conjunto, con los proveedores con quienes se trabaja actualmente son claves para el establecimiento de las estrategias comerciales, que serán utilizadas por la empresa como parte de su plan de definición de precios, políticas de ventas y creación de imagen a través de un fortalecimiento de la marca.

Debido a que los servicios de cuidado de las uñas no se consideran una necesidad básica, la demanda percibida por el negocio es variable y difícil de predecir; por tanto, se deben establecer políticas de promoción que impulsen la adquisición del servicio, aún en los meses identificados como “temporada baja” y así alcanzar el punto de equilibrio establecido para asegurar la operación de la empresa a través del tiempo.

2.2.14 Estudio de mercado

Baca (2013, p5) define estudio de mercado como: “Investigación que consta de la determinación y cuantificación de la demanda y la oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización”. Adicionalmente, Fischer & Espejo (2011) menciona “La investigación de mercado o estudio de mercado implica realizar estudios para obtener información que facilite la práctica de la mercadotecnia. Conociendo quiénes pueden

ser los consumidores potenciales, identificando sus características y dónde están localizados” (p.17)

En otras palabras, el objetivo de un estudio de mercado es medir la posible demanda de un producto o servicio, la cual justificaría invertir en un proyecto en determinado período de tiempo. Dicho análisis debe considerar especificaciones propias sobre las necesidades que el consumidor busca satisfacer y el precio que está dispuesto a pagar.

2.2.15 Mezcla de mercadotecnia

Kotler y Armstrong, definen la mezcla de mercadotecnia como "el conjunto de herramientas tácticas controlables de mercadotecnia que la empresa combina para producir una respuesta deseada en el mercado meta. La mezcla de mercadotecnia incluye todo lo que la empresa puede hacer para influir en la demanda de su producto" (Fundamentos de Marketing, p. 63). Esta se conforma de diferentes elementos que han sido agrupados en las 4P's del mercadeo: Producto, Precio, Plaza y Promoción.

2.2.16 Producto

De acuerdo con algunos expertos, el producto debe ser el primer elemento de la mezcla de mercadotecnia en ser analizado, debido a que su correcta y profunda comprensión facilitará el diseño de los programas de mercadeo; según lo define Ricardo Fernández Valiñas el producto “Es un conjunto de atributos tangibles o intangibles que satisfacen una necesidad determinada; es la integración de una serie de satisfactores visuales combinados con elementos de satisfacción que no son claramente perceptibles, pero que en conjunto dan al consumidor la sensación de

haber llenado sus necesidades y/o deseos”.(Manual para elaborar un plan de mercadotecnia, p. 54).

Considerando lo anterior, el producto no es solamente el artículo o servicio adquirido por el cliente sino, también su calidad, presentación, elementos diferenciadores, servicios pre y post- venta y la marca que lo respalda

2.2.17 Precio

Según lo explica Kotler en su libro: Dirección de Marketing, el precio “es el único elemento de la mezcla de mercadotecnia por medio del cual la empresa obtiene ingresos”, esto debido a que corresponde a la cantidad de dinero que un cliente está dispuesto a pagar por determinado bien o servicio. Al fijar los precios se deben considerar variedad de elementos para asegurar la satisfacción del consumidor y la generación de utilidades por parte de la empresa, por ejemplo: Los costos en los cuales se incurre para elaborar el producto o para brindar determinado servicio, poder adquisitivo del cliente, precios de la competencia y aspectos socioeconómicos del país como inflación, deflación, entre otros.

2.2.18 Plaza

Es el medio por el cual un bien o servicio llega a manos del consumidor final. Hoffman y Bateson (2008, p53) mencionan que “La plaza incluye actividades de la empresa encaminadas a que el producto esté disponible para los clientes meta”. Por tanto, se puede decir que esta considera diferentes elementos además de la localización geográfica de la empresa, como la manera en cómo se van a almacenar, manipular y transportar los pedidos; así como los canales de distribución.

2.2.19 Promoción

“Es una herramienta de mercadotecnia, diseñada para persuadir, estimular, informar y recordar al consumidor sobre la existencia de un producto o servicio, por medio de un proceso de comunicación; así como de ventas y de imagen de la empresa en un tiempo y lugar determinado” (Fernández Valiñas, Manual para elaborar un plan de mercadotecnia). La importancia de este elemento radica no solo en mantener informado al consumidor; sino que a través de diferentes estrategias de publicidad, relaciones públicas y mercadeo directo, provoca en las personas la necesidad de adquirir determinado bien o servicio,

2.2.20 Análisis de la demanda

Antes de iniciar un negocio, es de vital importancia realizar un estudio de mercado, donde se incluirá el análisis de la demanda, por medio del cual se confirmará si el mercado potencial cuenta con el poder adquisitivo para pagar los precios fijados para el producto o servicio. De acuerdo con Sapag (2014), “el análisis de la demanda cuantifica el volumen de bienes o servicios que el consumidor podría adquirir de la producción del proyecto. La cantidad demandada se asocia con distintos niveles de precio y condiciones de venta, entre otros factores, y se proyecta en el tiempo, diferenciando claramente la demanda deseada de la real”.

2.2.21 Ventaja Competitiva

Vicente (2009) define ventaja competitiva como “valor superior para los clientes, superioridad definitiva, y claramente distinguible de un producto o servicio, ofrecido bajo una identidad única” (p.239), en otras palabras, se puede decir que es aquella

característica única ofrecida por una empresa, la cual le otorga la preferencia del mercado y una posición única por encima de sus competidores.

La ventaja competitiva de una empresa va a ser el elemento que la diferencie de la competencia, se debe trabajar en fortalecerla, de manera que los clientes puedan identificarla y apreciarla fácilmente; logrando así, que la marca quede grabada en la mente del consumidor y la próxima vez que requieran el servicio sin dudarlo regresen a la misma entidad.

2.2.22 Depreciación de Activos

Los activos fijos tienen una duración de varios años; sin embargo, “a medida que se van deteriorando o gastando debido al transcurso del tiempo o del uso, la disminución de su valor se carga a un gasto llamado depreciación. La depreciación indica el monto del costo o gasto que corresponde a cada período.” (Guajardo, 2012, p 272).

2.2.23 Factibilidad económica

Representa uno de los factores más importantes por analizar en un proyecto de emprendedurismo, donde se establece el esfuerzo financiero requerido para llevar a cabo la iniciativa; por ejemplo: inversión inicial, costo de los materiales o equipo requeridos para realizar la actividad, salarios, inversión en publicidad, entre otros. Adicionalmente, las proyecciones de ingresos por percibir y obligaciones por créditos otorgados al proyecto deben incluirse como parte del estudio de factibilidad financiera.

Los elementos mencionados anteriormente brindan datos necesarios para el cálculo de métricas como VAN, TIR, análisis costo-beneficio, cuyo objetivo primordial radica en comprobar la viabilidad de un proyecto, antes de invertir en este.

2.2.24 Capital de trabajo

El capital de trabajo corresponde a la diferencia entre el activo corriente y el pasivo corriente de una empresa, Van Home (2010) indica que “es una medida del grado en que la empresa está protegida de los problemas de liquidez”. (p.206).

2.2.25 Valor Actual Neto (VAN)

Con respecto al valor actual neto, Gitman (2007) afirma “Es una técnica compleja del presupuesto de capital; se calcula restando la inversión inicial de un proyecto del valor presente de sus entradas de efectivo descontadas a una tasa equivalente al costo capital de la empresa”. (p.357).

De acuerdo con Walter Andilla en su artículo Indicador de Rentabilidad de Proyectos (Revista de la facultad de Ingeniería Industrial UNMSM, 2011), el VAN tiene como concepto medir la generación de riqueza cuando se invierte a través de proyectos, midiendo el valor de este en un horizonte de tiempo y por esto es considerada como una de las métricas más importantes por considerar al analizar proyectos de inversión. Al realizar el cálculo, si la fórmula arroja un VAN mayor o igual a cero, el proyecto puede ser aceptado.

El cálculo del valor actual neto de un proyecto, permite anticipar las ganancias por percibir de la empresa, y así determinar si éstas serán superiores a la rentabilidad mínima requerida o por el contrario si se encontrarán por debajo de dicha métrica y es mejor no invertir en la iniciativa porque los ingresos percibidos por el servicio solamente cubre la inversión inicial o están por debajo de esta.

2.2.26 Tasa de descuento o tasa de rendimiento mínima aceptada

Ocho (2012) define la tasa de rendimiento mínima aceptada como “ la clave para que se acepte o se rechace una propuesta de inversión” (p.335). Las variaciones que se realicen en dicho elemento van a impactar los resultados del valor actual neto de un proyecto, por tanto de acuerdo con dicha autora, cuanto mayor sea la tasa empleada, más pequeños o descontados serán los flujos futuros y mayor castigo para el proyecto.

2.2.27 Tasa Interna de Retorno (TIR)

La tasa interna de retorno permite medir la rentabilidad de una inversión, para poder definir si un proyecto es financieramente conveniente o no. Los inversionistas definen la tasa de referencia como el elemento que determinará si se acepta o no un proyecto; lo mismo debe aplicar a nivel de los emprendedores, quienes deberán decidir cuál es la tasa de rendimiento esperada según la inversión que están realizando.

Actualmente el TIR se utiliza para evaluar si las inversiones son convenientes, cuando el resultado del cálculo es mayor al costo capital del proyecto, se debería proceder con la inversión; en caso contrario, lo más recomendable es no poner en marcha la iniciativa ya que los rendimientos no serán suficientes para cubrir los costos incurridos como parte de la operación.

2.2.28 Período de recuperación de la inversión

Mide en cuánto tiempo se recupera una inversión, incluyendo el costo de capital involucrado en el proyecto (Nassir Sapag, Proyectos de Inversión, p 307).

2.2.29 Rentabilidad

La rentabilidad se calcula dividiendo la utilidad neta después de impuestos entre el patrimonio, el resultado obtenido hace referencia a la remuneración final obtenido por el inversionista en determinado proyecto. Si bien la rentabilidad está asociada al rendimiento de los activos, elementos como costos, nivel de endeudamiento e impuestos influyen directamente en esta. (Tarcisio Salas Bonilla, Análisis y diagnóstico financiero, p153).

2.2.30 Punto de equilibrio

Baca (2013) indica que el punto de equilibrio es: “El nivel de producción en que los ingresos por ventas son exactamente iguales a la suma de los costos fijos y variables” (p.179). Al calcular el punto de equilibrio de una empresa, se consideran diferentes variables como los costos e ingresos requeridos por la empresa para que pueda operar sin experimentar pérdidas en su capital.

2.2.31 Riesgo de Liquidez

“Consiste en la pérdida potencial ocasionada por eventos que afecten a la capacidad de disponer de recursos para enfrentar sus obligaciones pasivas, ya sea por imposibilidad de vender activos, por reducción inesperada de pasivos comerciales o por ver cerradas sus fuentes habituales de financiación” (Banco de Pagos Internacionales, 2013, p.10).

El riesgo de liquidez es la incapacidad de una entidad para solventar sus obligaciones en determinado período. Una empresa puede estar en situación de iliquidez cuando presenta un déficit de activos corrientes, lo cual disminuye su flujo de

caja e impide el cumplimiento de ciertos pagos en el tiempo establecido. La situación puede empeorar cuando la organización cuenta con pasivos a muy corto plazo, que no podrán pagarse con recursos propios y obligan a la empresa a encontrar los fondos a través de más financiamiento, todo con el fin de mantener sus operaciones diarias.

2.2.32 Fuentes de financiamiento

Al incursionar en los negocios, los nuevos empresarios requieren de financiamiento externo para llevar a cabo sus proyectos, es necesario entonces conocer el importe final que debe ser financiado, las posibilidades de acceso a crédito que poseen y las condiciones ofrecidas en el mercado; todo esto es necesario porque, las obligaciones financieras se pueden llegar a convertir en uno de los principales costos por cubrir al producir un artículo o brindar un servicio. Por ejemplo, de acuerdo con los expertos si el dinero se requiere para adquirir terrenos, edificios o similar deben optar por un crédito a largo plazo; por el contrario, si el financiamiento se utilizará como capital de trabajo la mejor opción corresponde a préstamos a corto plazo (Edmundo Pimentel, *Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión*, p 150).

Sobre las fuentes de financiamiento, Hernández et al. (2005, pp. 91 – 92) establecen que “Son los medios por los cuales las personas físicas o morales se hacen llegar recursos financieros en su proceso de operación, creación o expansión, en lo interno o externo, a corto, mediano y largo plazos. Los recursos que se obtienen se aplican a los siguientes rubros: Capital de trabajo hay que saber cómo se maneja y el monto mínimo necesario, compra de mobiliario, equipo, sin descuidar la programación de las adquisiciones, si son escalonadas y construcción de oficinas, en este caso, programar los préstamos en función de la construcción”.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Finalidad

Esta investigación tiene una finalidad aplicada debido a que tiene como objetivo principal elaborar un estudio de factibilidad técnica, comercial y económica por medio de la cual se determine la viabilidad de formalizar Chic Nails by Karina como una empresa dedicada al cuidado y tratamiento de las uñas, permitiendo a su propietaria dejar su trabajo actual y dedicarse completamente a su negocio propio.

3.1.2 Dimensión Temporal

El estudio se considera de alcance transversal ya que abarca un período específico que comprende desde noviembre 2016, momento en el cual se inician los servicios de la empresa, hasta diciembre 2018.

3.1.3 Marco de investigación

El campo de esta investigación puede considerarse Macro debido a que se estudiará la viabilidad de la empresa en cuanto a factibilidad técnica, comercial y económica. Adicionalmente el mercado potencial por evaluar se limita a la comunidad de San Miguel de Desamparados en Costa Rica.

3.1.4 Condición en la que se desarrolla la investigación

Esta investigación se considera mixta debido a que tendrá como base información pre-existente sobre los requisitos para emprender en Costa Rica, sobre cómo registrar una marca a nivel nacional y en el histórico de los gastos incurridos por la propietaria de Chic Nails by Karina desde el inicio de operaciones. Sin embargo, también es necesario recolectar información sobre el mercado potencial, los clientes actuales y

datos a través de los cuales se puedan calcular métricas como VAN, TIR, inversión inicial para determinar la viabilidad del proyecto.

3.1.5 Carácter de la investigación

Actualmente la propietaria de Chic Nails by Karina no ha realizado ningún estudio de mercado o económico para definir si su iniciativa de formalizar la empresa es un proyecto rentable en el cual pueda emprender por completo; considerando lo anterior, se define que el carácter de esta investigación es principalmente exploratorio, ya que recopilara información por medio de la cual se puedan calcular diferentes métricas para determinar la rentabilidad y viabilidad del proyecto.

Adicionalmente el estudio es prospectivo porque se estudiará la realidad actual comercial y económica de la empresa; para así proyectar el comportamiento de los próximos meses, concluyendo con el análisis de factibilidad financiero que anticipará el éxito o fracaso de formalizar la operación.

3.1.6 Naturaleza de la investigación

Esta investigación es cuantitativa ya que está orientada a los resultados obtenidos por medio del cálculo de variables financieras como VAN, TIR, las cuales en conjunto con una estructura de costos, determinarán la factibilidad económica del proyecto.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

3.2.1 Sujetos

El sujeto principal de esta investigación es Karina Ortiz, propietaria del centro de cuidado de uñas, quien facilitará la información de costos requerida para los estudios

financieros. Además es quien debe dictar las expectativas ligadas a la formalización de operaciones de la empresa.

Debido a que se realizará un estudio de factibilidad técnica, comercial y económica, se buscará apoyo en profesionales del área legal y financiera para completar los requisitos de registro de una empresa en Costa Rica y conocer las variables más importantes por analizar para determinar la viabilidad de un proyecto de inversión.

Los clientes actuales del negocio y el mercado potencial también serán fuente de información como parte del estudio comercial, ya que el éxito del negocio va a estar directamente relacionado con su capacidad para satisfacer las necesidades de su cartera.

3.2.2 Fuentes de información

3.2.2.1 Fuentes de información primaria

Las fuentes primarias de información brindan datos nuevos, no estudiados ni publicados, los cuales en su mayoría son recopilados por el autor de la investigación; Chic Nails by Karina nunca ha realizado un estudio de mercado para conocer las necesidades, gustos y preferencias de sus clientes; por tanto, la encuesta aplicada al mercado actual – potencial será una de las principales fuentes de información, la cual arrojará datos importantes sobre la realidad comercial de la empresa, mismos que deben analizarse en conjunto con las expectativas de la propietaria definidas a través de la entrevista que se realizará a esta.

Adicionalmente, los resultados del cálculo de las variables financieras serán una fuente primaria de información, a través de los cuales será posible determinar la factibilidad económica de llevar a cabo este proyecto de inversión.

3.2.2.2 Fuentes Secundarias de información

Información publicada por la Cámara de Comercio de Costa Rica, así como la ley de patentes comerciales aplicable al cantón de Desamparados son una fuente de información esencial para este proyecto, ya que permitirán identificar los requisitos por cumplir para formalizar el negocio desde el punto de vista técnico – legal.

Como parte de la investigación será necesario apoyarse en bibliografía enfocada en proyectos de inversión, análisis financieros y análisis de riesgo como por ejemplo:

- Análisis y Diagnóstico Financiero, Tarcisio Salas
- Formulación y Evaluación de Proyecto de Inversión, Edmundo Pimentel
- Proyectos de Inversión Competitivos, Ramírez y Cajigas
- Matemáticas Financieras, Alfredo Díaz – Victor Aguilera
- Proyectos de Inversión (Evaluación y Formulación), Arturo Morales – Jose Antonio Morales

3.3 SELECCIÓN DE MUESTREO

3.3.1 Población

Para esta investigación la población en estudio se puede dividir en dos segmentos diferentes: El mercado potencial existente en la comunidad de San Miguel de Desamparados y la cartera de clientes actual del centro de uñas: Chic Nails by Karina.

3.3.2 Unidad de estudio

En el caso de la población referente a las clientes actuales del centro, la unidad de estudio para esta investigación, corresponde a aquellas clientas quienes hoy reciben el servicio de Chic Nails by Karina en Llorente de Tibás. Debido a que el proyecto de formalización de la empresa, implica trasladar el 100% de sus actividades al local que se va a construir en El Llano de San Miguel de Desamparados, es necesario conocer si las clientes hoy atendidas en otra localidad están dispuestas a trasladarse para continuar recibiendo los servicios de Karina.

Adicionalmente, la unidad de estudio en el caso del mercado potencial serían mujeres entre 15 y 64 años vecinas de San Miguel de Desamparados.

3.3.3 La muestra

Debido a que la población aplicable para ambas encuestas es conocida, el cálculo de la muestra para ambos casos se realizará utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N X Z^2 x p x q}{d^2 x (N - 1) + Z^2 x p x q}$$

Donde:

N = tamaño de la población

Z= Nivel de confianza

p = probabilidad de éxito, si se desconoce es 0.5

q = probabilidad de fracaso

d = precisión (error máximo admisible)

Niveles de confianza más utilizados

Tabla 1 Niveles de confianza de la tabla

| Z | 1,15 | 1,28 | 1,44 | 1,65 | 1,96 | 2 | 2,58 |
|--------------------|------|------|------|------|------|-------|------|
| Nivel de confianza | 75% | 80% | 85% | 90% | 95% | 95,5% | 99% |

3.3.3.1 Cálculo de la muestra para encuesta de clientes actuales

Actualmente la cartera de clientes de Chic Nails by Karina cuenta con un total de clientes fijas, quienes con frecuencia solicitan los servicios brindados por el centro; considerando lo anterior y el cálculo desglosado a continuación, la encuesta para clientes fijas debe aplicarse a un total de 79 personas.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{100 \times 1,96 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (100 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{96,04}{1,2079}$$

$$n = 79$$

3.3.3.2 Cálculo de la muestra para encuesta de público meta

De acuerdo con las proyecciones de la población del Instituto Nacional de Estadística y Censos de Costa Rica, para el 2018 se estima que el distrito de San Miguel de Desamparados contará con 12889 mujeres con edad entre los 15 y 64 años,

las cuales representan mercado meta de Chic Nails by Karina. Tomando este como base, y siguiendo el cálculo desglosado a continuación, la encuesta para el público meta debe aplicarse a un total de 137 mujeres con las características mencionadas anteriormente.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{12889 \times 1,65 \times 0,5 \times 0,5}{0,07^2 \times (12889 - 1) + 1,65^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{8772,576}{63,83}$$

$$n = 137,43$$

3.3.4 Muestreo

Para la encuesta que será aplicada a las clientes actuales de Chic Nails by Karina, se ha decidido utilizar el método aleatorio simple, para lo cual se va a elaborar un listado de clientes, asignándole un número a cada uno y posteriormente se seleccionará al azar los números de las personas quienes serán encuestadas.

En el caso de la encuesta aplicada al público meta, se ha elegido el método de muestreo estratificado, esto porque se tiene una población heterogénea desconocida, la cual no puede enlistarse. Para efectos de la investigación, la población será dividida en estratos según rangos de edad, para posteriormente elegir una muestra de cada subgrupo tomando como base el peso que cada uno de los rangos posee sobre la población total.

A continuación se detallan los estratos definidos y la muestra requerida para cada uno de estos

Tabla 2 Estratos de la muestra

Total Población 12.889,00
Muestra 137

| Rangos | Cantidad de personas | Porcentaje | Muestra |
|--------------|----------------------|------------|---------|
| 15 - 24 años | 2.998,00 | 23% | 32 |
| 25 a 34 años | 3.219,00 | 25% | 34 |
| 35 a 44 años | 2.581,00 | 20% | 28 |
| 45 a 54 años | 2.197,00 | 17% | 23 |
| 55 a 64 años | 1.904,00 | 15% | 20 |

Fuente: Elaboración propia con base en proyecciones de la población del INEC

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

Con el fin de recopilar la información necesaria para la elaboración del estudio de factibilidad comercial y económica se utilizarán las siguientes técnicas como parte de la investigación:

- Encuestas: serán aplicadas a las clientes actuales del centro de uñas, con el fin de conocer sus gustos, preferencias y las razones por las cuales visitan Chic Nails by Karina. Esta técnica también tiene como objetivo determinar si la calidad de los servicios ofrecidos actualmente, son motivo suficiente para mantener la cartera actual, aún si se establece el Llano de San Miguel de Desamparados como único punto de atención. Además, se realizará una encuesta al mercado potencial de la comunidad, por medio

del cual se busca comprender sus necesidades y expectativas al solicitar servicios como el ofrecido por la empresa de Karina.

- Entrevistas: se realizará una entrevista a la propietaria de Chic Nails by Karina para recopilar información sobre visión como emprendedora, obligaciones económicas que deben ser cubiertas con las ganancias del centro, en caso de que decida operar formalmente con el negocio dejando de lado su trabajo actual.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 ESTUDIO DE MERCADO

Para estudiar la factibilidad de un emprendimiento es necesario conocer el mercado al cual se desea ingresar, identificar sus necesidades y definir mecanismos por medio de los cuales estas puedan satisfacerse. Para efectos de esta investigación, se ha realizado un estudio de mercado, con el objetivo de establecer un plan estratégico integral que lleve la empresa al éxito, tomando como base la opinión de las clientas actuales y las expectativas del mercado potencial.

En este apartado se presentan los resultados de la encuesta aplicada a las clientes con el objetivo de determinar las fortalezas y áreas de mejora de Chic Nails by Karina, desde el punto de vista de los usuarios actuales del servicio; así como, identificar el impacto que tendría un cambio en la ubicación geográfica del salón. Adicionalmente, se analizan los resultados de la encuesta dirigida al público meta del centro, por medio de la cual se van a medir las posibilidades de aceptación una vez formalizada esta y se contará con información que permita diseñar las estrategias de negocio, económicas y de mercadeo necesarias para asegurar el éxito de la iniciativa.

Como parte del estudio de mercadeo, se describen el panorama actual de Chic Nails by Karina (las 4P's), el cual es necesario conocer con el fin de establecer planes a futuro alineados con las expectativas de su propietaria y mercado.

4.1.1 Análisis de las encuestas

4.1.1.1 Encuesta Público Meta

Como se detalla en el capítulo 3, como parte de esta investigación se ha aplicado una encuesta al público meta de Chic Nails by Karina; por medio de la cual, se pueda identificar las posibilidades de capturar este. Adicionalmente, la información recolectada por este medio, servirá de base para las proyecciones de ingresos y gastos.

4.1.1.1.1 Edad de los encuestados

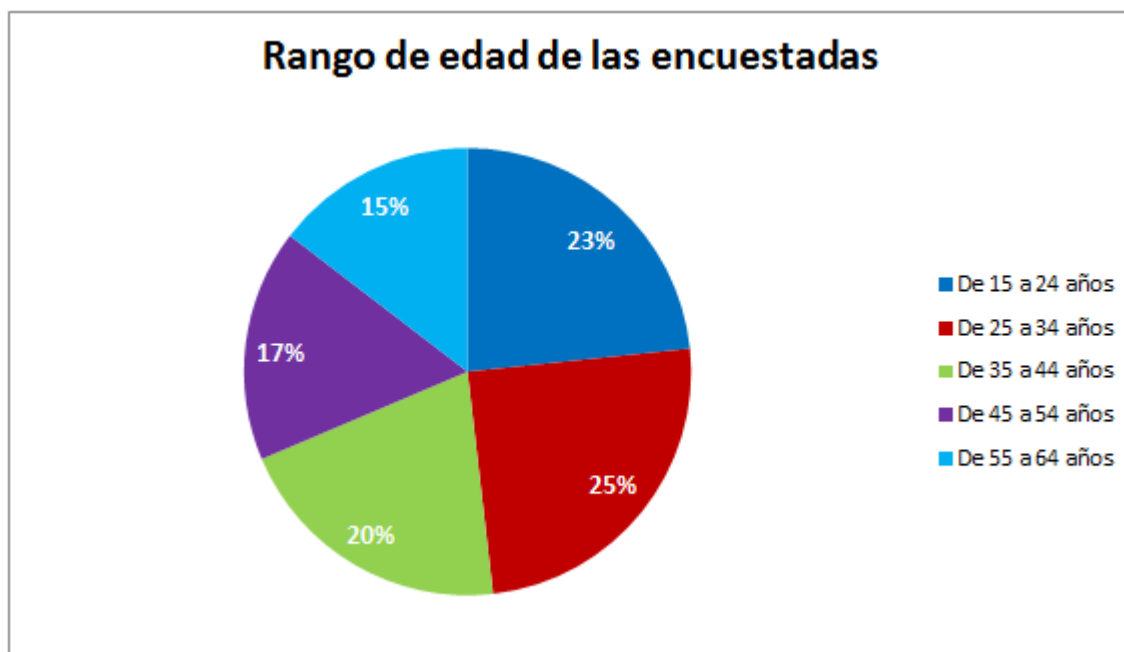
La encuesta se aplicó a mujeres con edades entre los 15 y 64 años. Como se ha explicado en la selección de muestreo, se eligió utilizar el método estratificado aleatorio, en la siguiente tabla se puede apreciar que se cumplió con lo establecido en el capítulo 3, donde se definió la cantidad de personas por encuestar para cada uno de los estratos definidos.

Tabla 1 Edad de encuestados (Público Meta)

| Edad | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| De 15 a 24 años | 32 | 23% |
| De 25 a 34 años | 34 | 25% |
| De 35 a 44 años | 28 | 20% |
| De 45 a 54 años | 23 | 17% |
| De 55 a 64 años | 20 | 15% |

Fuente: Encuesta aplicada a publico meta

Imagen 1 Edad de encuestados (Público Meta)



Fuente: Encuesta aplicada a público meta

4.1.1.1.2 Lugar de habitación de los encuestados

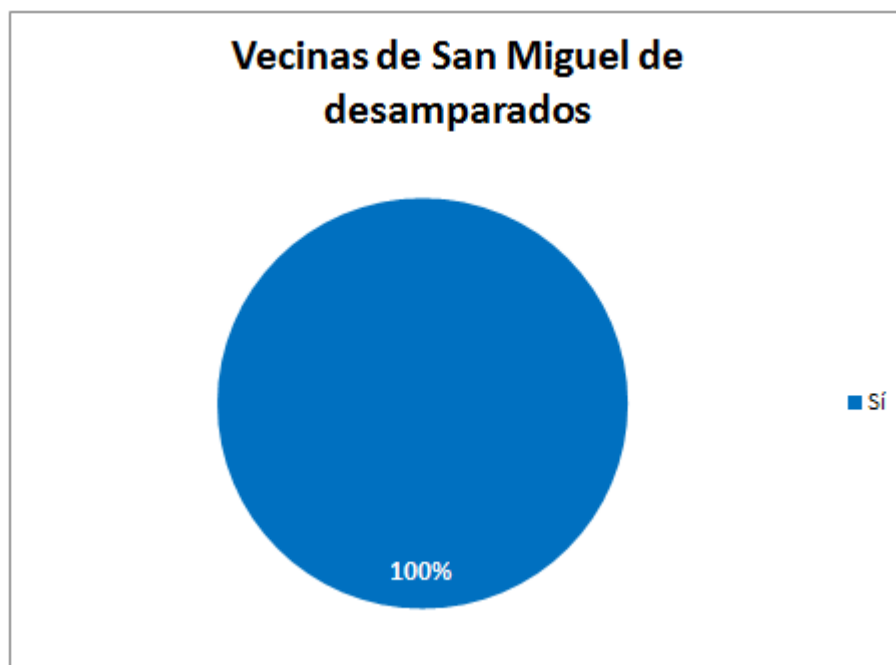
Para efectos de esta investigación se requería el 100% de las mujeres encuestadas sean vecinas de San Miguel de Desamparados, ya que este es el público que desea cautivarse con la formalización del negocio.

Tabla 3 Domicilio de encuestados (Público Meta)

| Vecina de San Miguel | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Sí | 137 | 100% |
| No | 0 | 0% |

Fuente: Encuesta aplicada a público meta

Imagen 2 Domicilio de encuestados (Público Meta)



Fuente: Encuesta aplicada a público meta

4.1.1.1.3 Ingresos mensuales de las encuestadas

Los productos utilizados por Chic Nails by Karina son de alta calidad, esto implica también que su costo es más elevado que otros en el mercado, lo cual impacta directamente en el precio final de los servicios.

Un 45% de las mujeres encuestadas confirman tener ingresos superiores a los 650.000,00 colones, lo cual es un buen indicio sobre el poder adquisitivo del público que desea cautivarse.

En relación con este punto se destaca también, la importancia de definir estrategias de mercado para atraer a aquellas mujeres quienes están dispuestas a pagar los costos reales de los servicios, para lo cual, es necesario comunicar claramente la

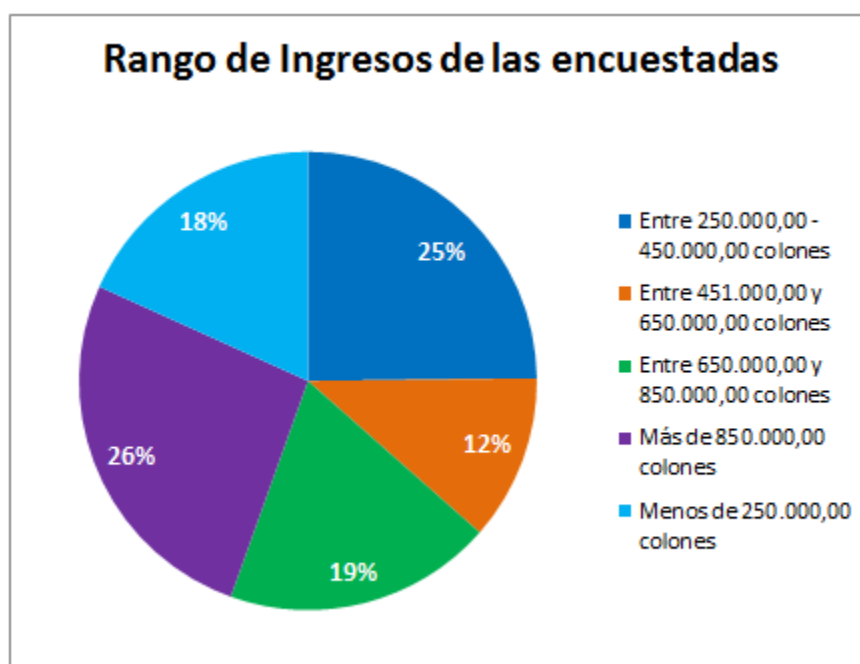
relación de los precios establecidos con la calidad de los productos utilizados y el resultado final de los tratamientos.

Tabla 4 Rango de ingresos de encuestados (Público Meta)

| Ingresos Mensuales | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|---------------------------------------|----------------|----------------|
| Menos de 250.000,00 colones | 25 | 18% |
| Entre 250.000,00 – 450.000,00 colones | 34 | 25% |
| Entre 451.000,00 y 650.000,00 colones | 16 | 12% |
| Entre 650.000,00 y 850.000,00 colones | 26 | 19% |
| Más de 850.000,00 colones | 36 | 26% |

Fuente: Encuesta aplicada a publico meta

Imagen 3 Rango de ingresos de encuestados (Público Meta)



Fuente: Encuesta aplicada a público meta

4.1.1.1.4 Elemento determinante para decidir dónde tratarse las uñas

Para formalizar Chic Nails by Karina exitosamente, es necesario no solo conocer las fortalezas y debilidades del servicio actualmente ofrecido; sino también, conocer las preferencias del público meta las cuales serán uno de los principales referentes para las estrategias de mercadeo que deben establecerse.

Un 29% de las mujeres encuestadas aseguran que la calidad de los productos utilizados es el elemento más importante cuando eligen dónde realizarse los tratamientos para las uñas. Asimismo, un 28% afirma que la decisión sobre el lugar donde cuidarse las uñas se basa en la variedad de los diseños ofrecidos.

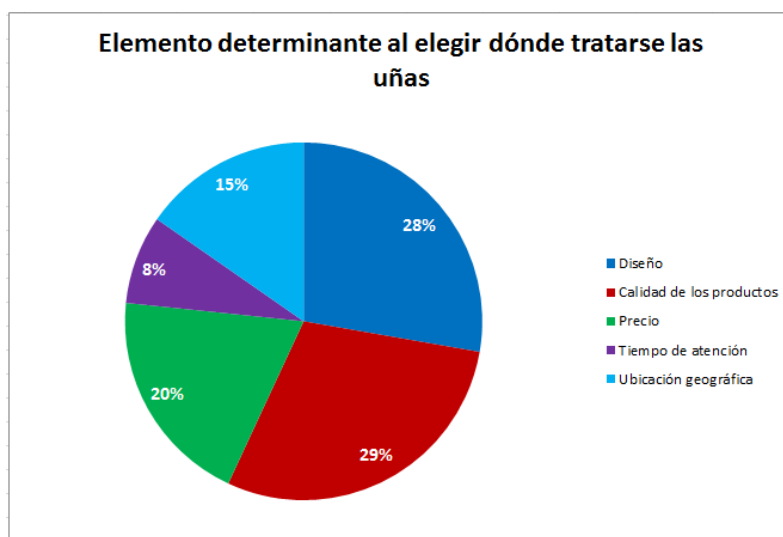
Los resultados de la encuesta en este punto, son alentadores ya que la estrategia de Chic Nails by Karina, siempre se ha basado en la diferenciación, debido a su enfoque en el cuidado de la uña natural y la calidad de los productos aplicados; la cual se busca fortalecer a través de este estudio.

Tabla 5 Elemento de preferencia de encuestados (Público Meta)

| Elemento de preferencia | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Diseño | 38 | 28% |
| Calidad de los productos | 40 | 29% |
| Precio | 27 | 20% |
| Tiempo de atención | 11 | 8% |
| Ubicación geográfica | 21 | 15% |

Fuente: Encuesta aplicada a público meta

Imagen 4 Elemento de preferencia de encuestados (Público Meta)



Fuente: Encuesta aplicada a público meta

4.1.1.1.5 Frecuencia en solicitud de tratamientos para las uñas

La mayoría de clientas actuales de Chic Nails by Karina solicitan los servicios cada 15 o 22 días. Es importante conocer las preferencias al respecto del público meta, para definir un plan por medio de cuál el salón pueda satisfacer dichas necesidades. Adicionalmente, este dato es de bastante utilidad para las proyecciones de ingresos, el manejo de agenda una vez formalizada la empresa y el diseño de estrategias publicitarias para atracción de nuevas clientas.

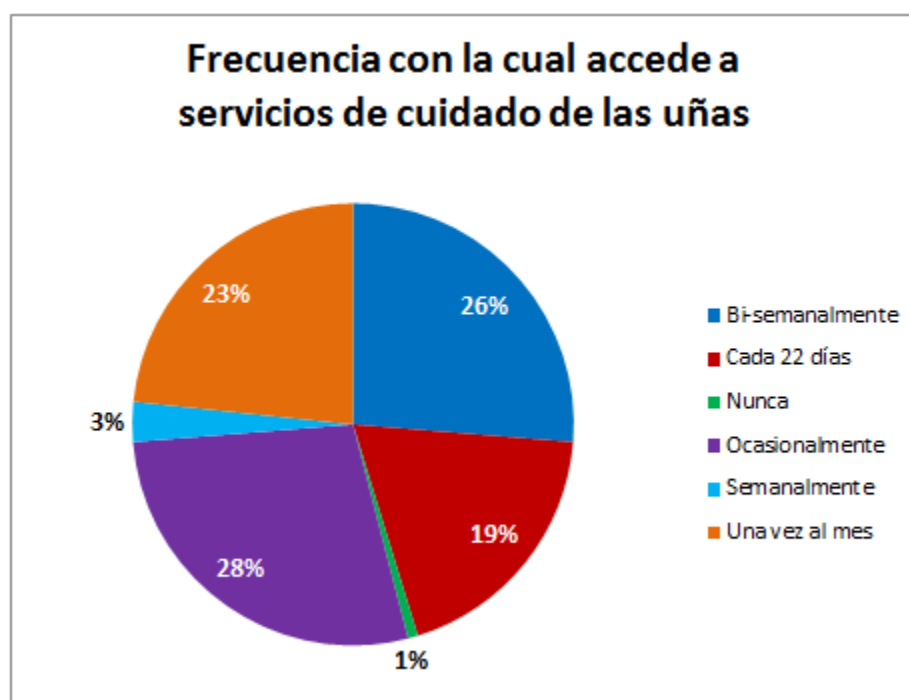
Gracias a la aplicación de las encuestas en el mercado meta, se confirma la existencia de un mercado potencial listo ser atraído por Chic Nails by Karina; un 99% de las mujeres vecinas de San Miguel encuestadas como parte de la investigación, afirman solicitar servicios de cuidado de las uñas; de estas, solamente un 28% indican acceder a estos de manera ocasional, por tanto el 92% se puede considerar usuaria habitual de tratamientos para las uñas.

Tabla 6 Frecuencia de servicios encuestados (Público Meta)

| Frecuencia | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|
| Semanalmente | 4 | 3% |
| Bi-semanalmente | 36 | 26% |
| Cada 22 días | 26 | 19% |
| Una vez al mes | 32 | 23% |
| Ocasionalmente | 38 | 28% |
| Nunca | 1 | 1% |

Fuente: Encuesta aplicada a público meta

Imagen 5 Frecuencia de servicios encuestados (Público Meta)



Fuente: Encuesta aplicada a público meta

4.1.1.1.6 Días y horario de preferencia para solicitar servicios de cuidado de las uñas

Una vez que Chic Nails by Karina se formalice como empresa, se ampliaría la cantidad de citas disponibles por semana, esto porque se tendría mayor disponibilidad en agenda, la cual es necesario completar para incrementar los ingresos y así poder hacer frente a los costos relacionados con el proyecto.

Casi un 56% de las mujeres encuestadas deja clara su preferencia de ser atendidas durante los fines de semana; sin embargo, un 44% del total de la muestra, afirma su deseo de recibir los servicios de lunes a viernes. En cuanto a los horarios se puede apreciar que un 37% prefiere obtener sus citas después de las cuatro de la tarde; teniendo así un 63% de mujeres quienes desean ser atendidas durante el día, lo cual es ventajoso considerando que en dichos horarios se cuenta con mayor disponibilidad, ya que las clientas actuales no hacen uso de esos espacios.

Es necesario establecer un horario de trabajo donde se puedan satisfacer las necesidades de los clientes y la demanda actual; sin arriesgar la salud de las colaboradoras, quienes deben contar con espacios de descanso para satisfacer sus necesidades básicas.

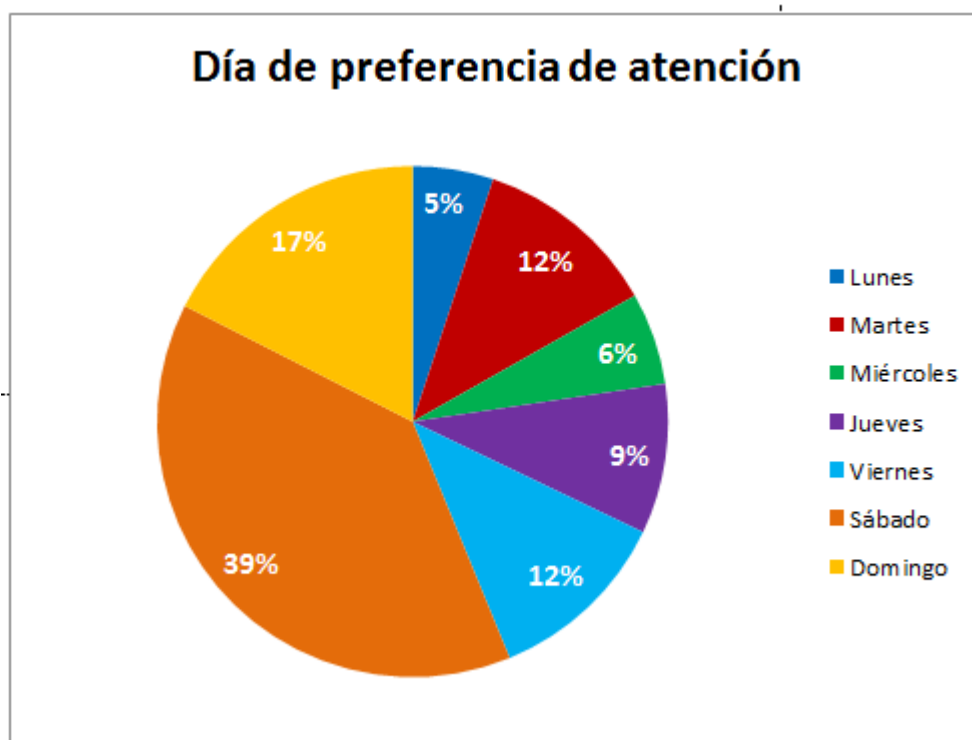
Días de preferencia

Tabla 7 Día de preferencia para servicios encuestados (Público Meta)

| Frecuencia | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|------------|----------------|----------------|
| Lunes | 7 | 5% |
| Martes | 16 | 12% |
| Miércoles | 8 | 6% |
| Jueves | 13 | 9% |
| Viernes | 16 | 12% |
| Sábado | 53 | 39% |
| Domingo | 24 | 17% |

Fuente: Encuesta aplicada a público meta

Imagen 6 Día de preferencia para servicios encuestados (Público Meta)



Fuente: Encuesta aplicada a público meta

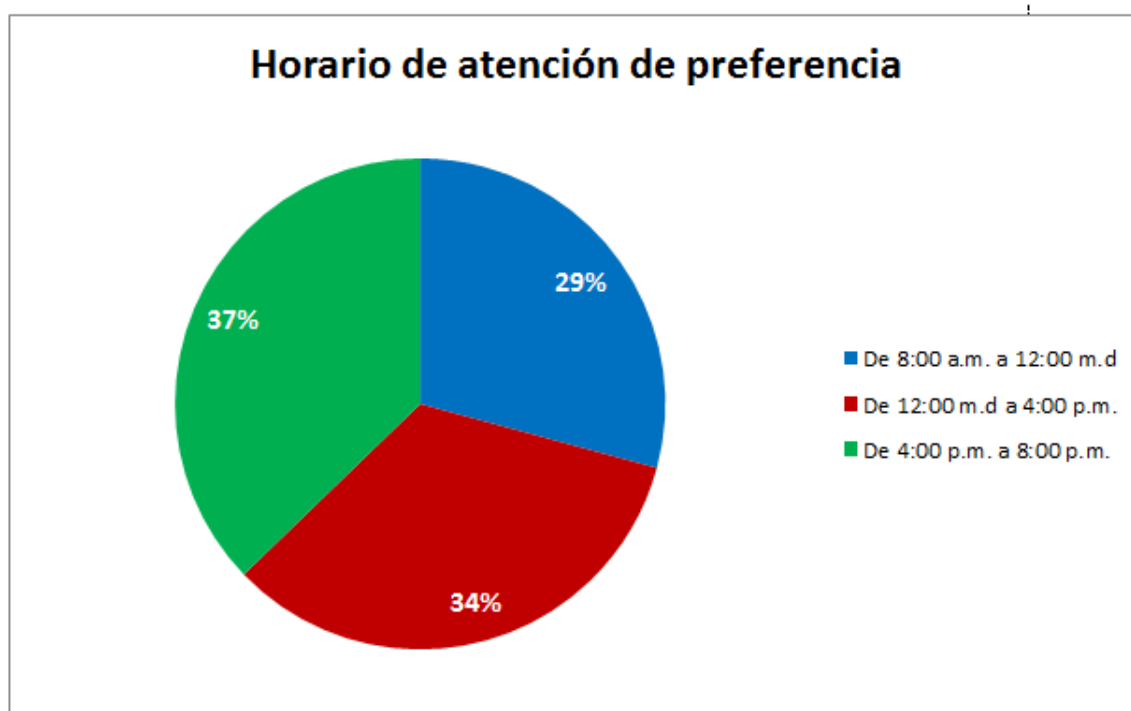
Horario

Tabla 8 Horario de preferencia para servicios encuestados (Público Meta)

| Horario | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|---------------------------|----------------|----------------|
| De 8:00 a.m. a 12:00 m.d. | 40 | 29% |
| De 12:00 m.d. a 4:00 p.m. | 46 | 34% |
| De 4:00 p.m. a 8:00 p.m. | 51 | 37% |

Fuente: Encuesta aplicada a público meta

Imagen 7 Horario de preferencia para servicios encuestados (Público Meta)



Fuente: Encuesta aplicada a público meta

4.1.1.1.7 Servicio solicitado con frecuencia

El 71% de los servicios actualmente ofrecidos por Chic Nails by Karina se concentran en el recubrimiento de la uña natural, lo cual va de la mano con la estrategia de diferenciación establecida por la empresa. Sin embargo, los resultados de

la encuesta evidencian que los gustos y preferencias del público meta varían con respecto a la cartera de clientes actual; por tanto, será necesario idear estrategias donde se puedan atraer estos porcentajes de población, siendo fieles al plan actual basado en la calidad pero, a través de una mayor diversificación de los servicios.

Por ejemplo:

- Un 35% de las mujeres quienes respondieron la encuesta, aseguran solicitar con frecuencia servicios de esmaltado regular. Esto puede ser ventajoso, ya que, el tiempo requerido para la aplicación de dicho servicio es mucho menor que cuando se realiza recubrimiento de la uña natural; lo cual permitiría atender muchas más clientes en un mismo día; este es uno de los aspectos más importante al diseñar los horarios y realizar las proyecciones de ingresos.
- Un 14% de las mujeres encuestadas indica el servicio que solicita con frecuencia es el de colocación de uñas artificiales, lo cual representa un reto para Chic Nails by Karina porque ese no es su servicio estrella. Actualmente el salón cuenta con el equipo y personal requerido para cumplir dichas solicitudes; sin embargo se debe establecer una estrategia donde se atraiga a esta población pero, posteriormente a través de una comunicación clara de los beneficios del recubrimiento de la uña natural se logre cambiar el servicio solicitado por estas clientes.
- El 20% del público meta que afirma ser usuaria de los servicios de recubrimiento de uña natural, representa el porcentaje más difícil de atraer porque hay posibilidades de la existencia de un lazo de fidelidad

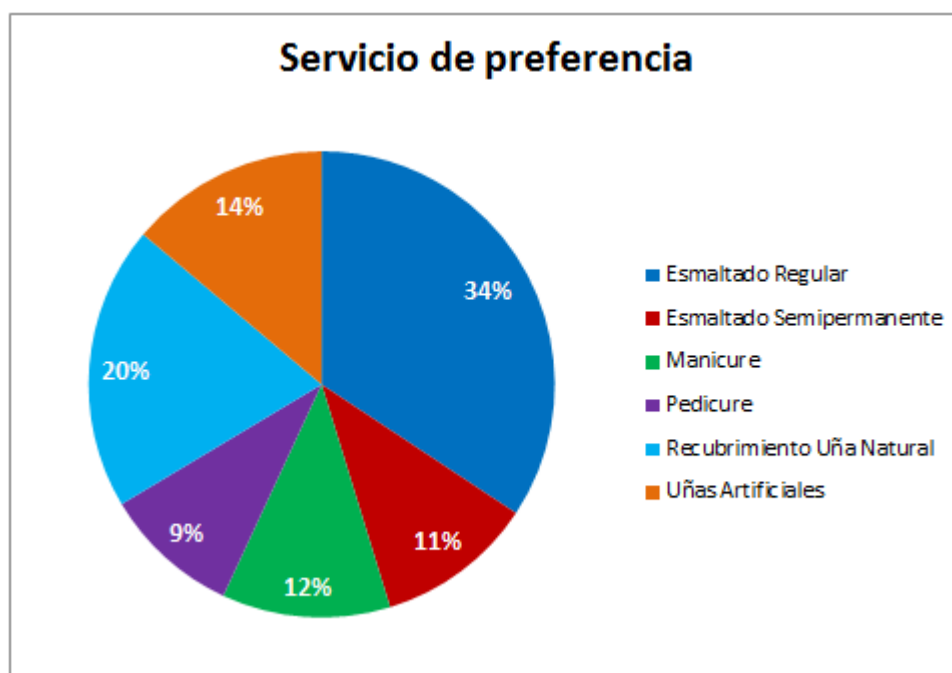
con el salón donde actualmente son atendidas. Debido a que el servicio que reciben actualmente, es similar al que obtendrían en Chic Nails by Karina se necesita de una estrategia fuerte para comunicar las fortalezas y elementos de diferenciación con la competencia, para atraer a este porcentaje de clientes potenciales.

Tabla 9 Servicio de preferencia servicios encuestados (Público Meta)

| Servicio | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Esmaltado Regular | 47 | 34% |
| Esmaltado Semipermanente | 15 | 11% |
| Manicure | 16 | 12% |
| Pedicure | 13 | 9% |
| Recubrimiento Uña Natural | 27 | 20% |
| Uñas Artificiales | 19 | 14% |

Fuente: Encuesta aplicada a publico meta

Imagen 8 Servicio de preferencia servicios encuestados (Público Meta)



Fuente: Encuesta aplicada a público meta

4.1.1.1.8 Precio a pagar por los servicios

Como parte de la formalización de Chic Nails by Karina, es importante conocer la disposición del público meta de pagar el precio de los servicios ofrecidos. Lo anterior, porque en caso de no mostrarse a favor de los precios establecidos, se deben idear estrategias de atracción que permitan alcanzar a estas personas y demostrarles el porqué del importe a pagar (relación costo – beneficio).

Por ejemplo:

- Un 26% de las mujeres encuestadas afirma no estar dispuesta a pagar entre 13.000,00 a 15.000,00 colones por ninguno de los servicios enlistados; sin embargo, a través de una campaña donde se hable de las ventajas de utilizar el pedicure y manicure spa como

tratamiento para las manos y pies, se logre cambiar la percepción del mercado potencial sobre los precios de estos

- Los resultados de la encuesta dejan en evidencia que las mujeres encuestadas (29%) están de acuerdo en pagar precios altos por la colocación de uñas artificiales; lo cual, no es el foco de Chic Nails by Karina; pero, sí se cuenta con el equipo y conocimiento para llevarlo a cabo.
- Solamente un 4% de las mujeres encuestadas afirma estar dispuesta a pagar el precio establecido por Chic Nails by Karina para servicios de manicure. Debido a que el porcentaje es bajo, es necesario establecer campañas promocionales por medio de las cuales se pueda compartir los beneficios y calidad de los productos aplicados en dicho tratamiento, los cuales justifican el precio establecido para estos.

A continuación se comparten los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta, con respecto a los precios que el mercado potencial está dispuesto a pagar por los diferentes servicios.

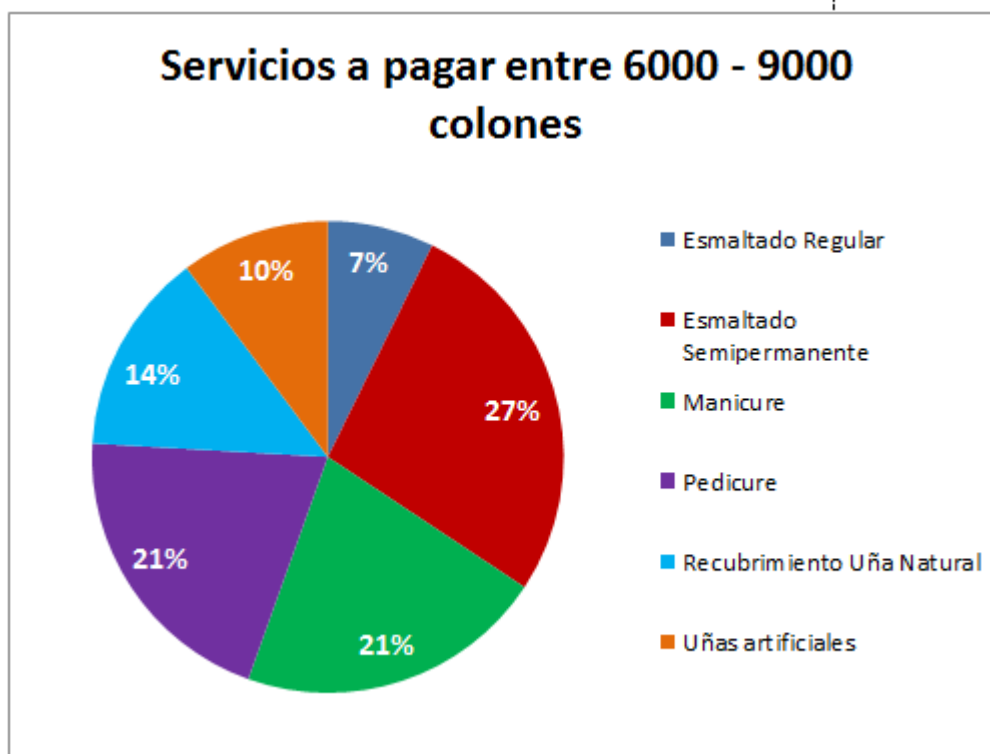
Rango de 6.000,00 a 9.000,00 colones

Tabla 10 Servicio a pagar entre 6000 a 9000 colones encuestados (Público Meta)

| Rango | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|---------------------------|----------------|----------------|
| Esmaltado Regular | 10 | 7% |
| Esmaltado Semipermanente | 37 | 27% |
| Manicure | 29 | 21% |
| Pedicure | 28 | 21% |
| Recubrimiento uña natural | 19 | 14% |
| Uñas Artificiales | 14 | 10% |

Fuente: Encuesta aplicada a público meta

Imagen 9 Servicio a pagar entre 6000 a 9000 colones encuestados (Público Meta)



Fuente: Encuesta aplicada a publico meta

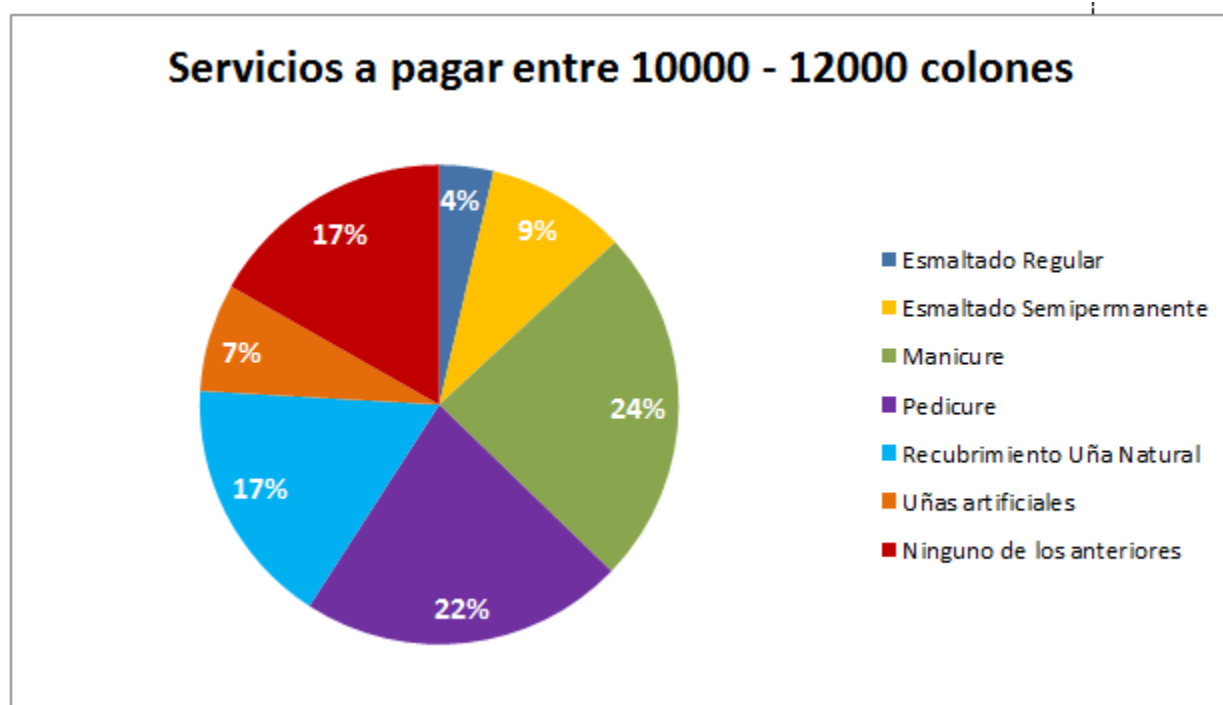
De 10.000,00 a 12.000,00 Colones

Tabla 11 Servicio a pagar entre 10000 a 12000 colones encuestados (Público Meta)

| Rango | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|---------------------------|----------------|----------------|
| Esmaltado Regular | 5 | 4% |
| Esmaltado Semipermanente | 13 | 9% |
| Manicure | 33 | 24% |
| Pedicure | 30 | 22% |
| Recubrimiento uña natural | 23 | 17% |
| Uñas Artificiales | 10 | 7% |
| Ninguno de los anteriores | 23 | 17% |

Fuente: Encuesta aplicada a publico meta

Imagen 10 Servicio a pagar entre 10000 a 12000 colones encuestados (Público Meta)



Fuente: Encuesta aplicada a público meta

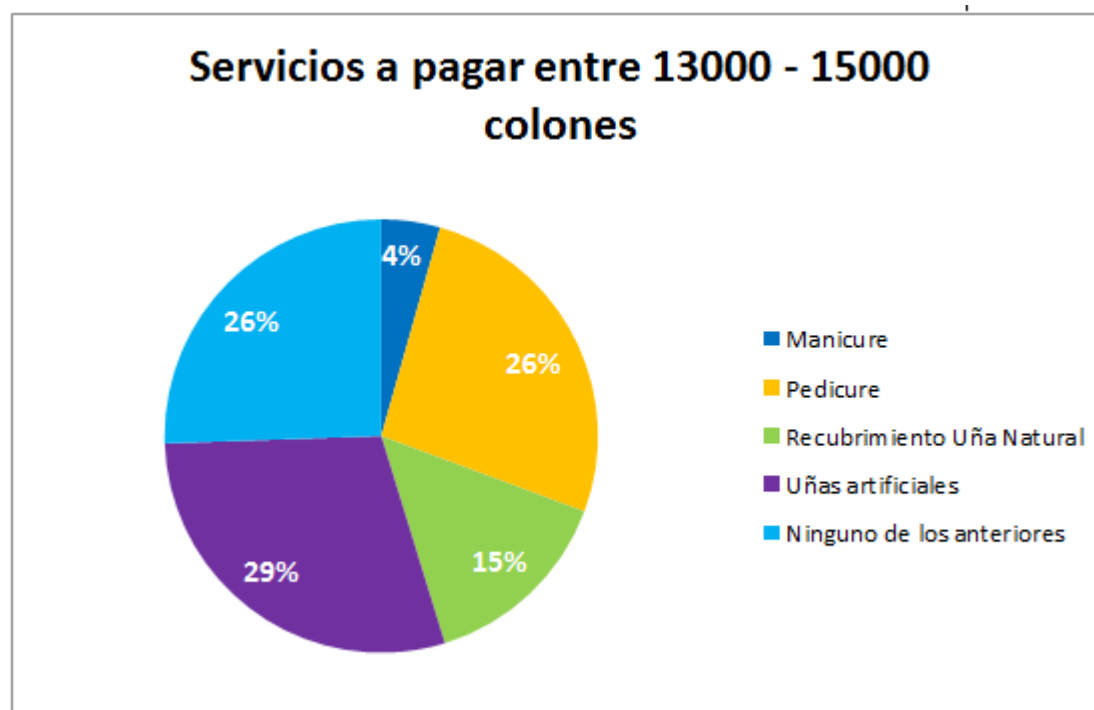
De 13.000,00 a 15.000,00 colones

Tabla 12 Servicio a pagar entre 13000 a 15000 colones encuestados (Público Meta)

| Rango | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|---------------------------|----------------|----------------|
| Manicure | 6 | 4% |
| Pedicure | 36 | 26% |
| Recubrimiento uña natural | 20 | 15% |
| Uñas Artificiales | 40 | 29% |
| Ninguno de los anteriores | 35 | 26% |

Fuente: Encuesta aplicada a público meta

Imagen 11 Servicio a pagar entre 13000 a 15000 colones encuestados (Público Meta)



Fuente: Encuesta aplicada a público meta

4.1.1.1.9 Medios de preferencia para recibir información

Hoy se cuenta con variedad de herramientas para mantenerse en constante comunicación con los clientes actuales y además atraer a nuevas personas a la empresa. Actualmente Chic Nails by Karina concentra la mayoría de sus esfuerzos de publicidad, en la página de Facebook; sin embargo, los resultados de la encuesta demuestran que el público meta prefiere otras plataformas de comunicación como whatsapp (un 39% de las mujeres encuestadas afirman su inclinación por esta) y el correo electrónico, preferido por un 28% de las mujeres encuestadas.

A través de estos resultados también se determina, que redes sociales consideradas en auge como Instagram; no son de preferencia para este tipo de comunicaciones. Lo anterior porque solamente un 7% de las personas entrevistadas indicaron su preferencia por este medio; por tanto los esfuerzos de mercadeo no deben dirigirse a este.

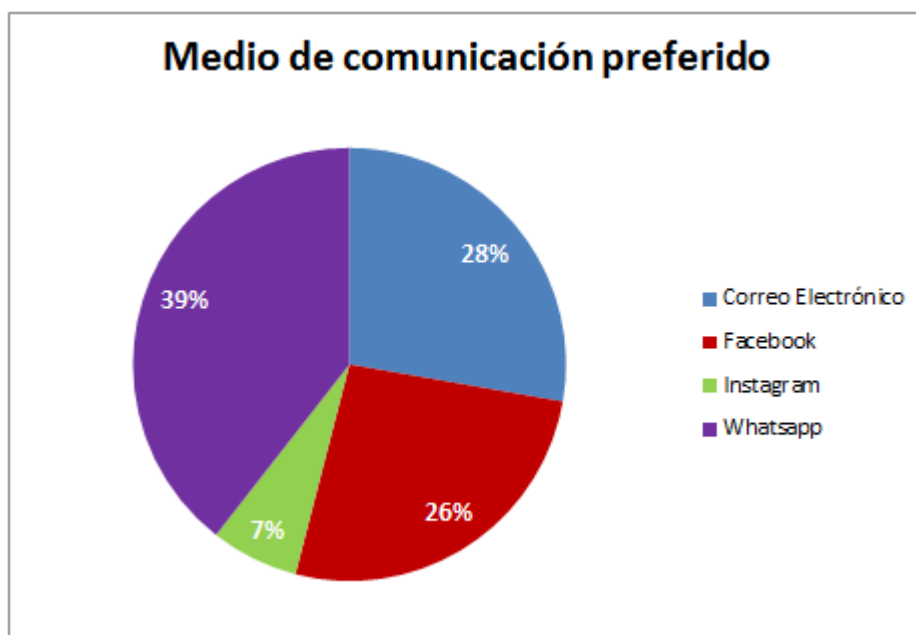
A continuación los resultados completos de la encuesta con respecto a esta pregunta.

Tabla 13 Medio de comunicación de preferencia encuestados (Público Meta)

| Medio de comunicación | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Whatsapp | 54 | 39% |
| Facebook | 36 | 26% |
| Correo electrónico | 38 | 28% |
| Instagram | 9 | 7% |

Fuente: Encuesta aplicada a público meta

Imagen 12 Medio de comunicación de preferencia encuestados (Público Meta)



Fuente: Encuesta aplicada a público meta

4.1.1.2 Encuesta Clientes Actuales

4.1.1.2.1 Edad de las clientas

Como se puede apreciar a través de los resultados de la encuesta aplicada, Chic Nails by Karina cuenta con una clientela de edades variadas, esto refleja la capacidad del negocio para satisfacer necesidades de personas con diferentes gustos y preferencias.

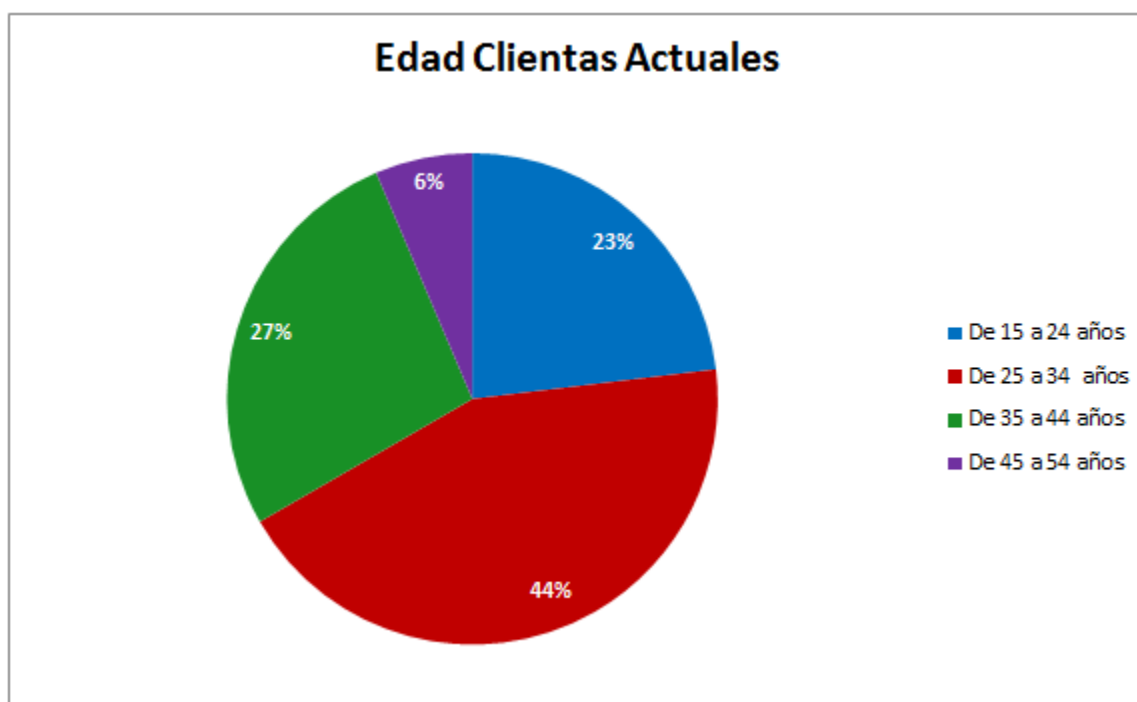
Las mujeres con edades entre los 15 a 64 años vecinas de San Miguel de Desamparados, conforman el mercado meta de Chic Nails by Karina. Sin embargo, los resultados obtenidos en la encuesta reflejan la ausencia de clientas con edades superiores a los 54 años; lo cual representa un área de oportunidad, para establecer estrategias de atracción para este porcentaje de la población.

Tabla 14 Edad encuestados (Clientes)

| Rango de Edad | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|-----------------|----------------|----------------|
| De 15 a 24 años | 18 | 23% |
| De 25 a 34 años | 34 | 44% |
| De 35 a 44 años | 21 | 27% |
| De 45 a 45 años | 5 | 6% |

Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

Imagen 13 Edad encuestados (Clientes)



Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

4.1.1.2.2 Lugar de atención

Actualmente Chic Nails by Karina ofrece sus servicios en dos localidades diferentes, en El Llano de San Miguel de Desamparados y en Llorente de Tibás, específicamente en la empresa donde Karina labora como publicista. Como se muestra a continuación,

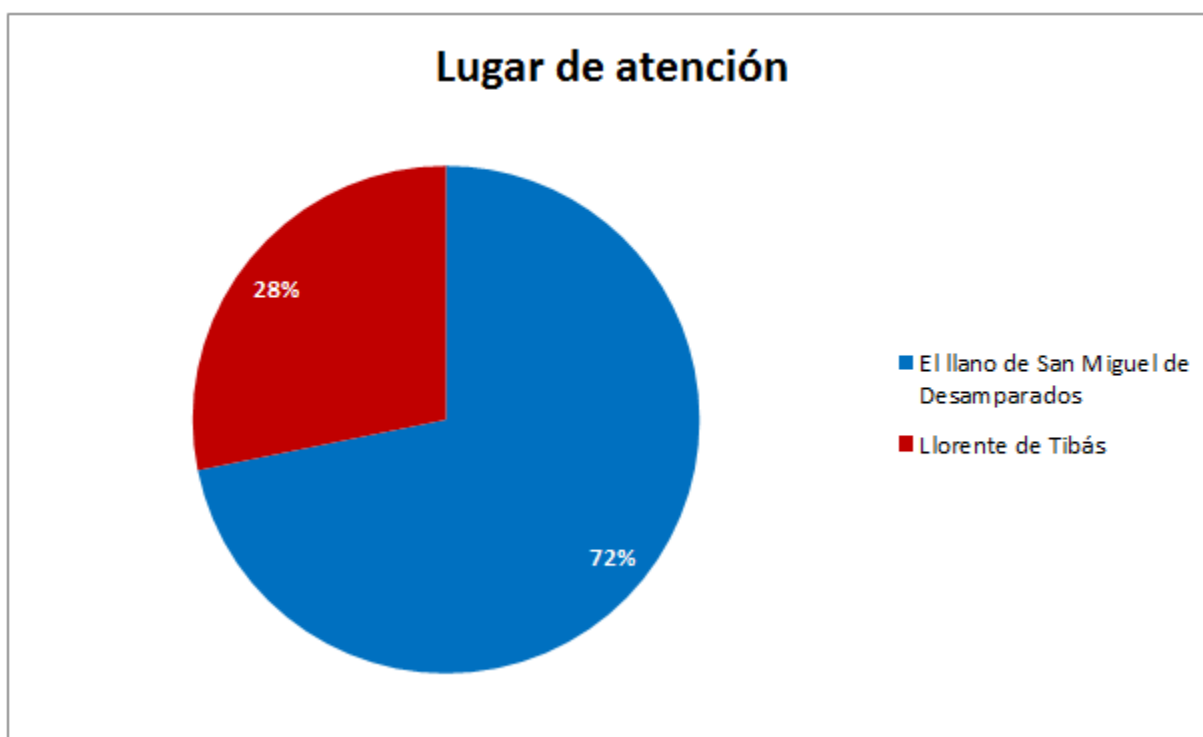
el 28% de la cartera actual es atendida en Tibás y serían las clientas directamente impactadas con la formalización de la empresa, ya que para continuar recibiendo los servicios de Karina sería necesario se trasladen a Desamparados.

Tabla 15 Lugar de atención encuestados (Clientes)

| Lugar de atención | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|----------------------------|----------------|----------------|
| San Miguel de Desamparados | 56 | 28% |
| Llorente de Tibás | 22 | 72% |

Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

Imagen 14 Lugar de atención encuestados (Clientes)



Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

4.1.1.2.3 Elemento determinante para decidir donde tratarse las uñas

El objetivo de Karina es diferenciarse de la competencia gracias a la calidad de los productos aplicados, lo cual a su vez justifica los precios establecidos para cada servicio.

Según los resultados obtenidos de la encuesta, ésta sido una estrategia adecuada, ya que el 70% de sus clientes basan la elección de donde cuidarse las uñas, por la calidad de los productos; seguido por un 13% quienes deciden de acuerdo con los precios que deben pagar por el servicio contratado.

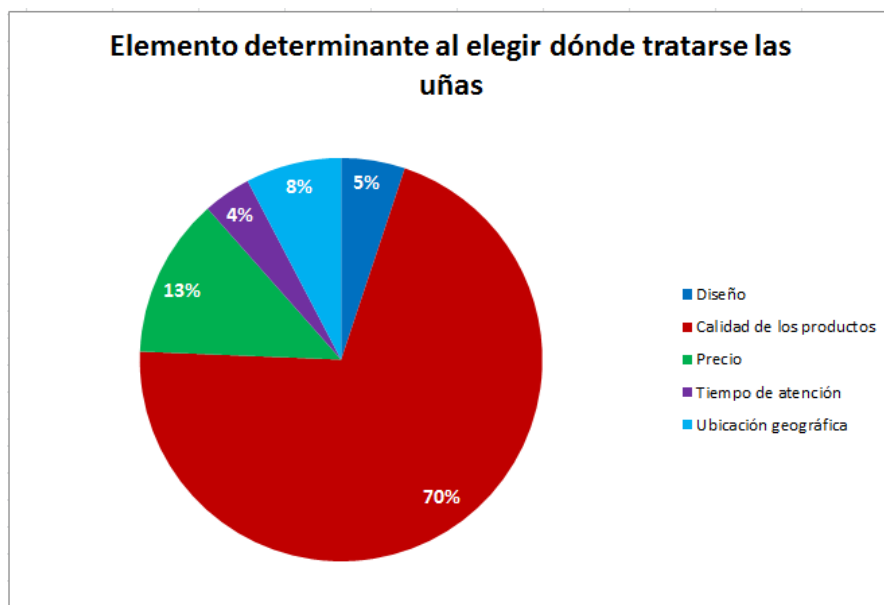
En la siguiente tabla y gráfico se detallan las respuestas recibidas para esta pregunta:

Tabla 16 Elemento de preferencia encuestados (Clientes)

| Elemento | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Calidad de los productos | 55 | 70% |
| Diseño | 4 | 5% |
| Precio | 10 | 13% |
| Tiempo de atención | 3 | 4% |
| Ubicación geográfica | 6 | 8% |

Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

Imagen 15 Elemento de preferencia encuestados (Clientes)



Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

4.1.1.2.4 Frecuencia de solicitud de los servicios

Conocer la frecuencia con la cual las clientas solicitan los servicios de cuidado y tratamiento de las uñas, para coordinar de manera adecuada la agenda. Una vez formalizada la empresa, se contará con mayor disponibilidad para agendar las citas; sin embargo, es necesario considerar la frecuencia con la cual las clientas requieren ser atendidas, identificando así, los espacios habilitados para atender a nuevas personas.

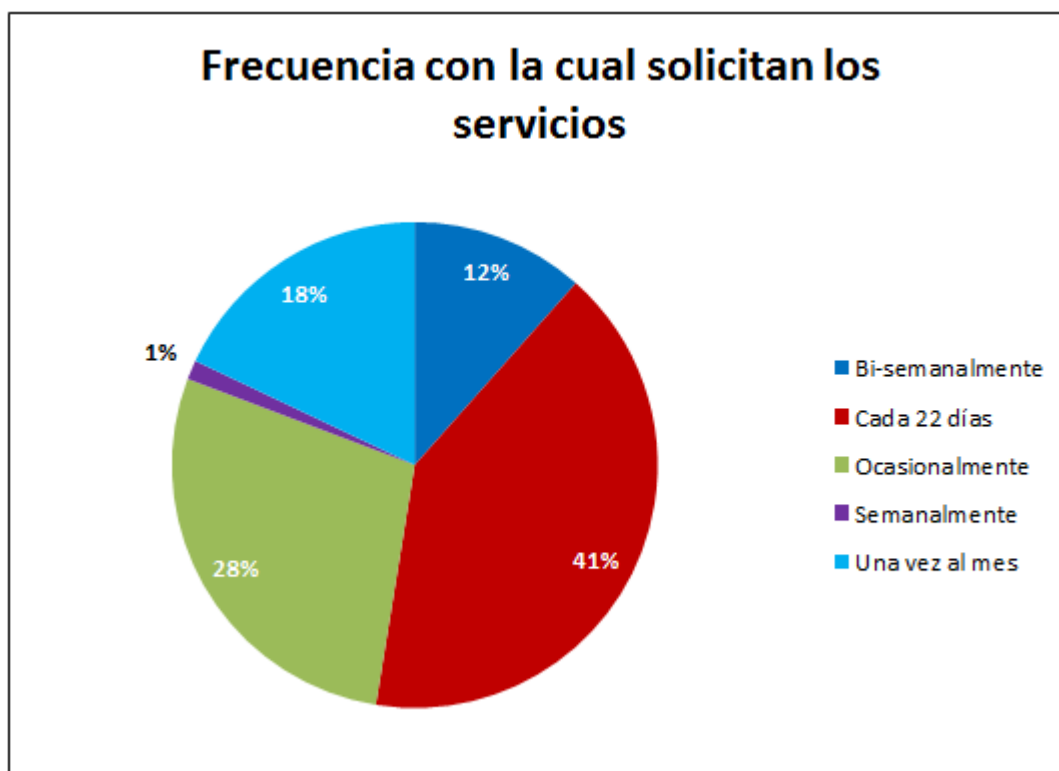
Un 41% de las clientas confirman su preferencia por solicitar los servicios cada 22 días, seguido de un 28% quienes indican solicitan los servicios ocasionalmente, lo cual desafortunadamente no refleja estabilidad; sin embargo, es un área de oportunidad para establecer iniciativas que permitan mover este porcentaje de la clientela a un servicio más frecuente y así asegurar los ingresos relacionados a esta.

Tabla 17 Frecuencia de servicios encuestados (Clientes)

| Frecuencia | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|-----------------|----------------|----------------|
| Semanalmente | 1 | 1% |
| Bi-semanalmente | 9 | 12% |
| Cada 22 días | 32 | 41% |
| Una vez al mes | 14 | 18% |
| Ocasionalmente | 22 | 28% |

Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

Imagen 16 Frecuencia de servicios encuestados (Clientes)



Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

4.1.1.2.5 Calificación de Chic Nails en cuanto a diseño, tiempo de atención, precio y ubicación geográfica

Conocer la opinión de las clientas sobre los servicios actualmente ofrecidos, permite identificar las fortalezas y áreas de mejora de la empresa, lo cual además será referencia para las estrategias de atracción de clientes nuevos una vez formalizada la empresa.

La encuesta aplicada a clientes actuales, buscaba conocer su opinión sobre el centro de uñas, enfocándose en cuatro principales áreas: diseño, tiempo de atención, precio y ubicación geográfica. En las siguientes tablas y gráficos se puede apreciar la calificación obtenida en cada uno de estos aspectos:

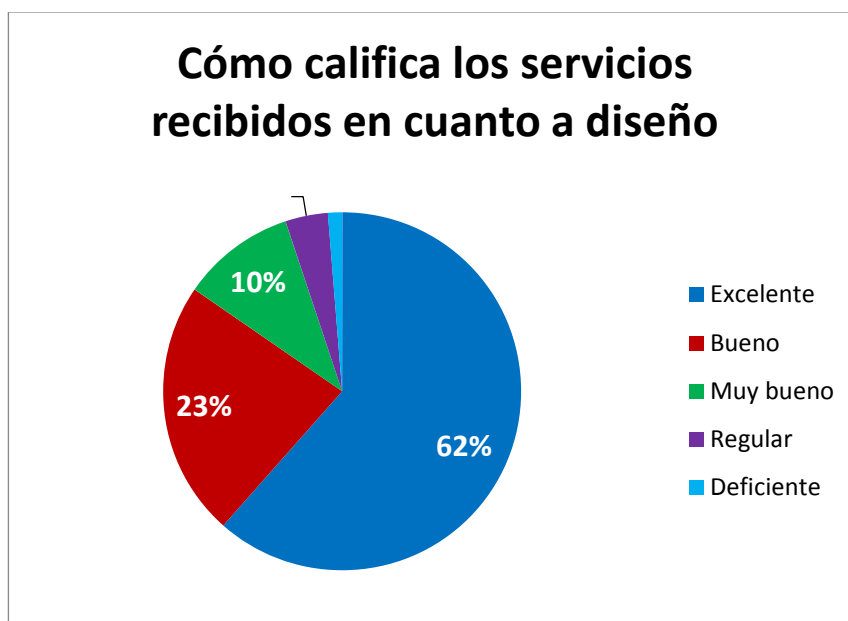
Diseño

Tabla 18 Calificación en diseño encuestados (Clientes)

| Calificación | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|
| Excelente | 65 | 83% |
| Muy Bueno | 13 | 17% |

Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

Imagen 17 Calificación en diseño encuestados (Clientes)



Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

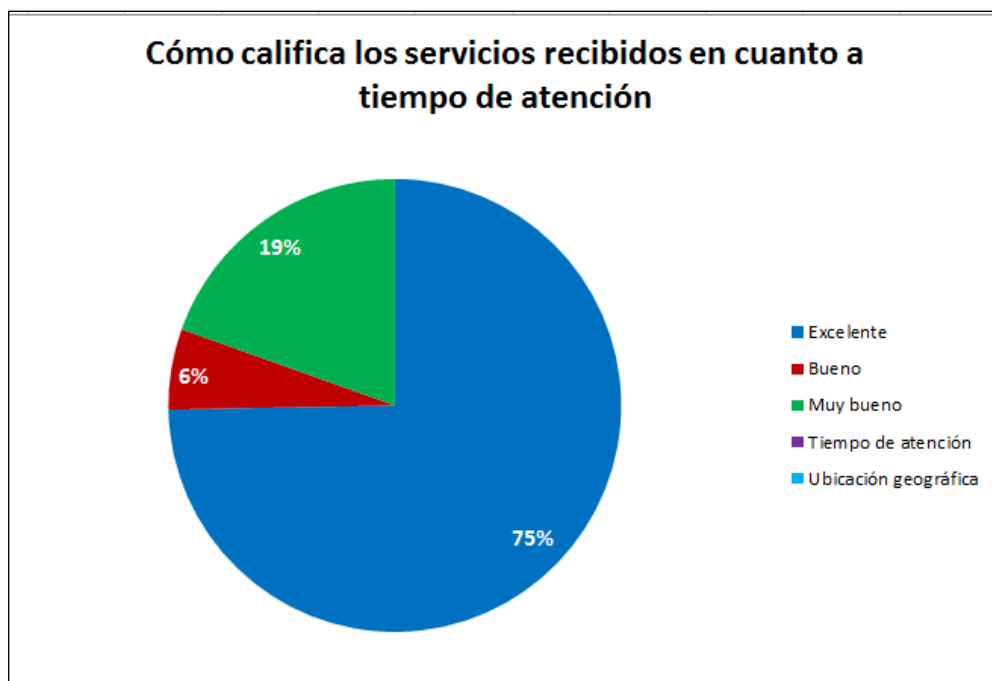
Tiempo de atención

Imagen 18 Calificación en tiempo de atención encuestados (Clientes)

| Calificación | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|--------------|----------------|----------------|
| Excelente | 65 | 72% |
| Muy Bueno | 17 | 17% |
| Bueno | 5 | 5% |

Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

Imagen 19 Calificación en tiempo de atención encuestados (Clientes)



Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

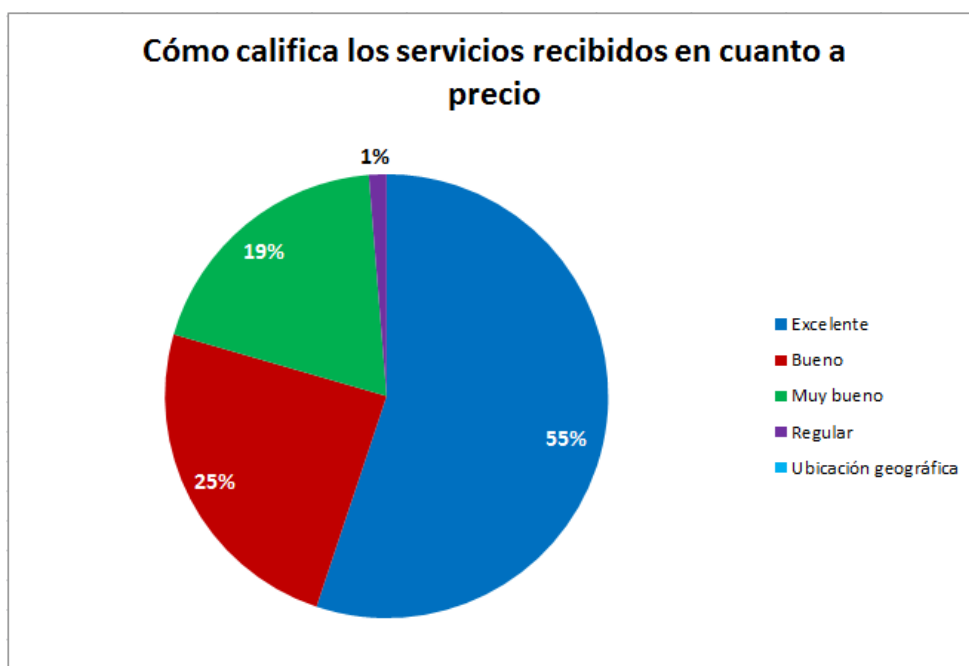
Precio

Tabla 19 Calificación en precio de atención encuestados (Clientes)

| Calificación | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|--------------|----------------|----------------|
| Excelente | 43 | 55% |
| Muy Bueno | 19 | 25% |
| Bueno | 15 | 19% |
| Regular | 1 | 1% |

Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

Imagen 20 Calificación en precio encuestados (Clientes)



Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

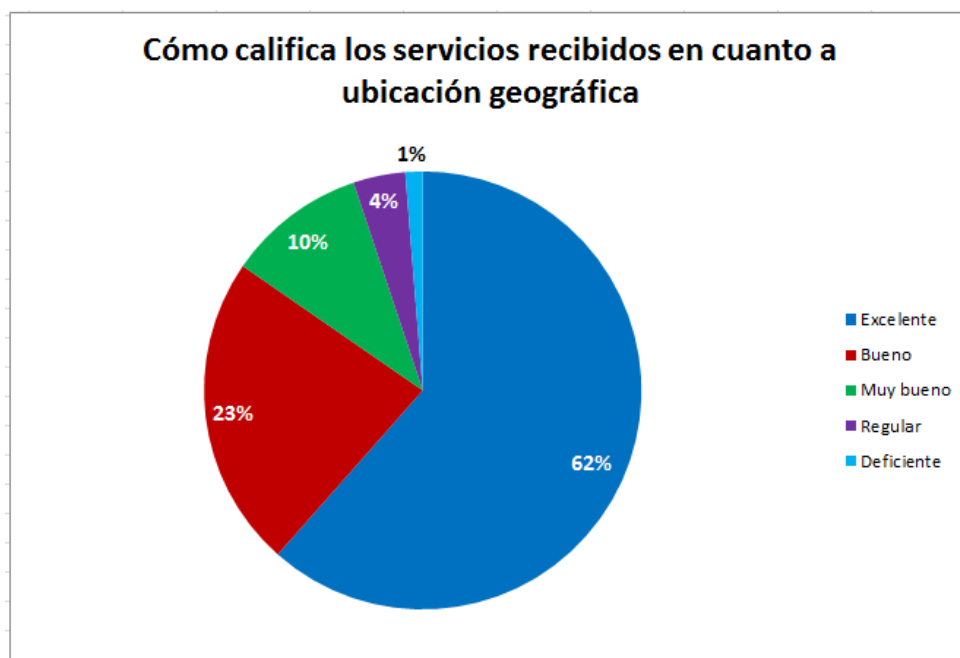
Ubicación Geográfica

Tabla 20 Calificación en ubicación geográfica de atención encuestados (Clientes)

| Calificación | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|--------------|----------------|----------------|
| Excelente | 48 | 62% |
| Muy Bueno | 18 | 23% |
| Bueno | 8 | 10% |
| Regular | 3 | 4% |
| Deficiente | 1 | 1% |

Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

Imagen 21 Calificación en ubicación geográfica de atención encuestados (Clientes)



Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

4.1.1.2.6 Área de oportunidad de Chic Nails by Karina

Un 61% de las clientas encuestadas afirman, la disponibilidad en agenda es la principal área de mejora de Chic Nails by Karina. Desafortunadamente, debido a que Karina se desempeña como publicista en una empresa nacional, la cantidad de citas disponibles entre semana es reducida, lo cual incrementa las solicitudes para los sábados y aún cuando se tienen dos personas para brindar los servicios, es difícil poder satisfacer las necesidades de todas las clientas, en caso de requerir mover una cita o atender clientela nueva.

En segundo lugar, un 22% de la cartera de clientes considera que los precios es un área de mejora del centro de uñas, en este aspecto no necesariamente debe considerarse una reducción de los precios, ya que es importante cubrir los costos

asociados al servicio prestado; pero, sí es importante mejorar la comunicación con el cliente con el fin de transmitirle correctamente la relación precio – calidad de los servicios ofrecidos.

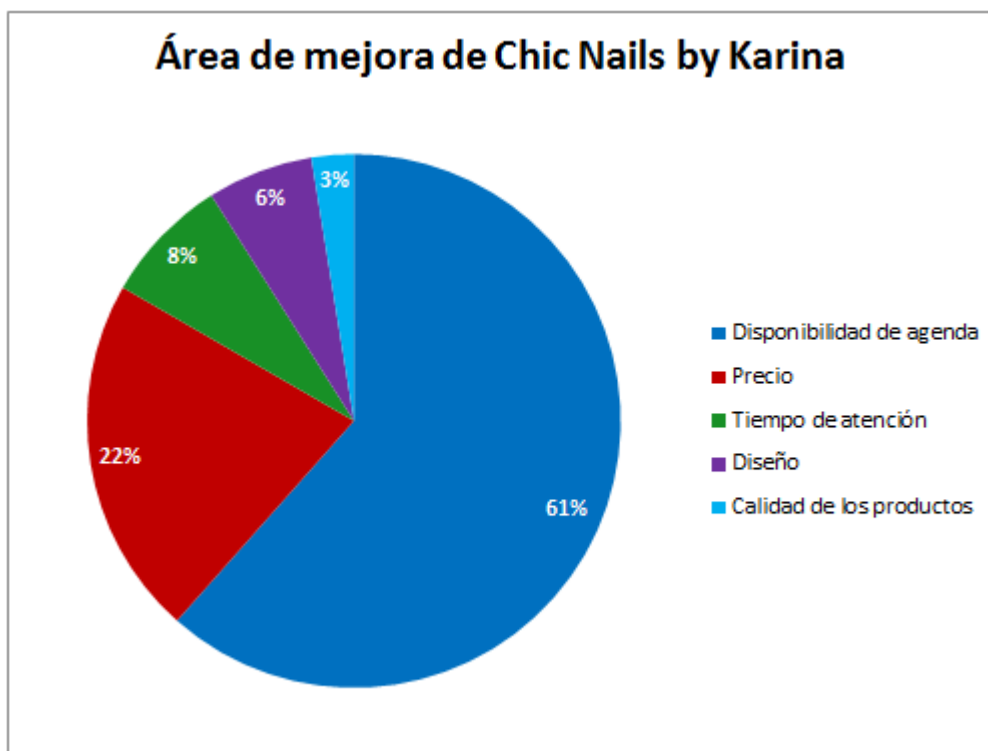
A continuación se comparte los resultados obtenidos a dicha interrogante.

Tabla 21 Área de mejora encuestados (Clientes)

| Área de mejora | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Disponibilidad de agenda | 48 | 61% |
| Precio | 17 | 22% |
| Tiempo de atención | 6 | 8% |
| Diseño | 5 | 6% |
| Calidad de los productos | 2 | 3% |

Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

Imagen 22 Área de mejora encuestados (Clientes)



Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

4.1.1.2.7 Continuación de adquisición de servicios ante un eventual cambio de sede

La lealtad de los clientes es muy importante para la continuidad de un negocio; sin embargo, esta puede verse influenciada por ciertas circunstancias. Por ejemplo, una persona para quien sea determinante la ubicación geográfica de un local, si este traslada sus operaciones es muy probable que dejé de solicitar los servicios y busque otra alternativa más cercana.

Adicionalmente, debido a que la formalización del negocio implica atender solamente en El Llano de San Miguel de Desamparados; es importante conocer la posición de las clientas ante un eventual cambio de localidad, en el caso de Chic Nails by Karina, las

clientas afectadas directamente ante esta situación serían las que reciben el servicio en Llorente de Tibás.

El 73% de las clientas encuestadas afirman continuarían solicitando los servicios del salón aún si este traslada sus operaciones; lo cual es positivo porque refleja su nivel de satisfacción con la empresa y la creación de pequeños lazos de fidelidad entre la marca y la clientela.

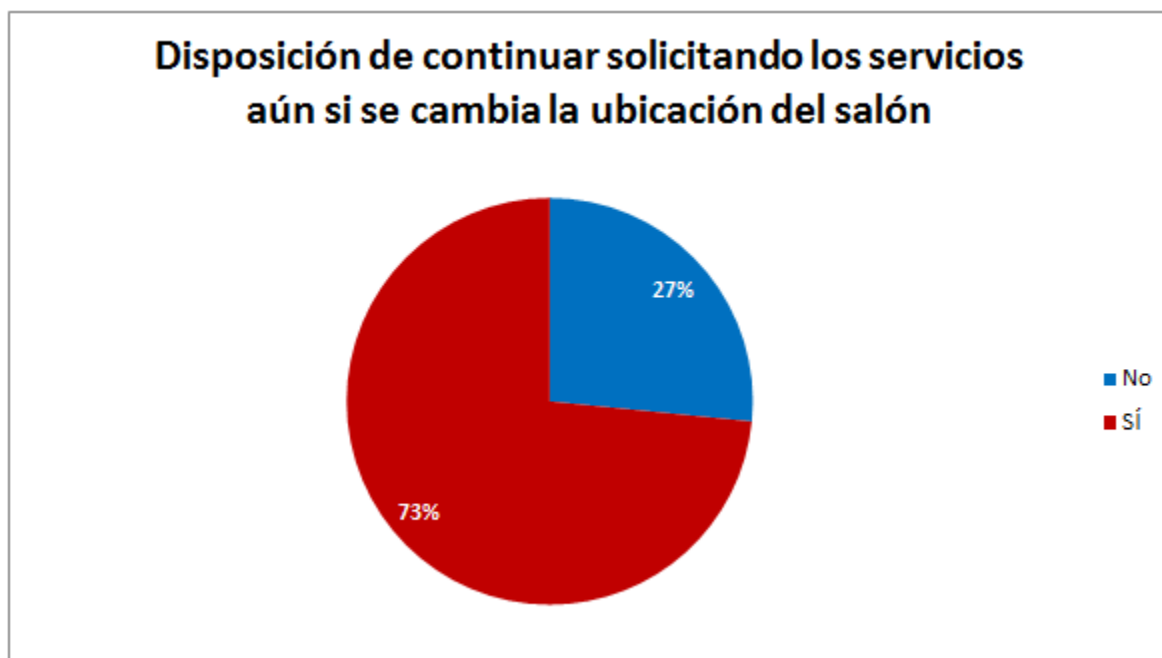
De las clientes quienes afirmaron dejarían de asistir a Chic Nails by Karina, si este cambia la locación donde son atendidas, solamente 8 reciben actualmente los servicios en Llorente de Tibás; por tanto, una vez formalizada la empresa, realmente se perdería solamente un 10% de la cartera actual.

Tabla 22 Continuidad de servicios encuestados (Clientes)

| Continuaría solicitando los servicios | Valor Absoluto | Valor Relativo |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Sí | 58 | 73% |
| No | 21 | 27% |

Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

Imagen 23 Continuidad de servicios encuestados (Clientes)



Fuente: Encuesta aplicada a clientas actuales

4.1.2 Mezcla de Mercadeo

4.1.2.1 Producto

Chic Nails by Karina es un salón de uñas especializado en el tratamiento de la uña natural, por medio de la aplicación de gel de calcio para su protección y fortalecimiento.

El centro ofrece los siguientes servicios:

- Esmaltado tradicional y o semipermanente con variedad de diseños a mano alzada, sellos y 3D en resina
- Recubrimiento de uña natural con gel de calcio
- Extensiones o moldeado de uñas con gel de calcio o tips
- Manicura Spa
- Pedicura Spa

El recubrimiento de la uña natural en gel de calcio con esmaltado semipermanente es el principal servicio prestado por Chic Nails by Karina, este se caracteriza por tener una duración de 15 días a un mes, lo cual depende de la composición de la uña donde fue aplicado y las preferencias del cliente.

El servicio se ofrece con previa cita las cuales son agendadas considerando el tiempo requerido para cada aplicación; por ejemplo, para brindar un servicio como el mencionado anteriormente, el cual es el predilecto de clientes, se requiere de aproximadamente una hora y media para atender un cliente.

Como servicio post-venta, Chic Nails by Karina ofrece garantía a los servicios realizados; es decir, si en los 4 días siguientes a la fecha de aplicación, un cliente sufre algún inconveniente por ejemplo: caída de un tip o extensión, desprendimiento del gel o esmalte utilizado, puede solicitar al salón el problema le sea corregido sin ningún costo adicional.

4.1.2.2 Precio

En la siguiente tabla se puede apreciar el listado de precios actual de los servicios prestados por Chic Nails by Karina; adicionalmente, se ha incorporado información sobre el tiempo requerido para la aplicación de cada uno y la duración promedio estimada de este (ciclo de vida del servicio).

Tabla 23 Precios actuales

| Servicio | Precio | Tiempo de aplicación | Duración |
|--|---------------|-----------------------------|-----------------|
| Esmaltado tradicional manos | Ø3.000,00 | 30 minutos | 1 semana |
| Esmaltado tradicional pies | Ø3.000,00 | 30 minutos | 1 semana |
| Esmaltado semipermanente manos | Ø6.000,00 | 1 hora | 15 a 22 días |
| Esmaltado semipermanente pies | Ø8.000,00 | 1 hora | 1 mes |
| Recubrimiento uña natural con Calcio (primera aplicación) con esmaltado semipermanente | Ø12.000,00 | 2 horas | 15 a 22 días |
| Recubrimiento uña natural con Calcio (mantenimiento) con esmaltado semipermanente | Ø10.000,00 | 1.5 horas | 15 a 22 días |
| Uñas moldeadas con gel | Ø15.000,00 | 2 horas | 15 a 22 días |
| Uñas con tips y recubrimiento de gel | Ø12.000,00 | 2 horas | 15 a 22 días |
| Mantenimiento de extensiones de | Ø10.000,00 | 1.5 horas | 15 a 22 días |

| uñas | | | |
|--|------------|-----------|--------------|
| Manicura Spa, incluye esmaltado semipermanente | Ø13.000,00 | 1.5 horas | 15 a 22 días |
| Pedicura Spa, incluye esmaltado semipermanente | Ø15.000,00 | 1.5 horas | 1 mes |
| Retiración de set completo | Ø4.000,00 | 1 hora | No aplica |

Fuente: Karina Ortiz

Los servicios pueden pagarse en efectivo o a través de transferencia bancaria; y no se ofrece ningún tipo de crédito, todo servicio debe ser pagado de contado en el momento de la cita.

4.1.2.3 Plaza

Actualmente el servicio se ofrece en dos localidades diferentes:

- La ubicación principal, donde se atiende al 62% de la clientela es la casa de habitación de Karina Ortiz (propietaria de Chic Nails by Karina) localizada en El Llano de San Miguel de Desamparados.
- Adicionalmente el 38% restantes de las clientes son atendidas en Llorente de Tibás, en las instalaciones donde Karina se desempeña como Publicista.

Para cumplir con los requisitos de formalización, es necesario construir un local propio, el cual estará ubicado en la casa de habitación de Karina, pero será

completamente independiente a la vivienda. Una vez construido el local, se cesará la atención de clientes en Llorente de Tibás, las personas quienes acceden a los servicios en dicha ubicación, deberán trasladarse a El Llano de San Miguel de Desamparados.

4.1.2.4 Promoción

Chic Nails by Karina busca siempre la calidad en sus servicios, una de las razones de esto se debe a que muchas de sus clientes llegan por primera vez, gracias a la publicidad de “boca en boca”; por tanto, es necesario mantenerse fiel a los valores y principios establecidos para que los comentarios generados sobre el salón sean siempre positivos.

Adicionalmente, Karina ha enfocado sus esfuerzos de publicidad en los siguientes medios:

- Perfil de Facebook: la página Chic Nails by Karina, es el principal medio de promoción del salón. A través de este se muestran los trabajos realizados, se anuncian promociones, se pueden sacar citas y obtener más información sobre el centro.
- Whatsapp: después de analizar algunos factores, se descubrió que muchas clientes actuales comparten el resultado final de sus uñas, como estados de Whatsapp, por tanto Karina comparte con esta, la fotografía del trabajo realizado, incorporando el logo del salón; esto permite que las personas que vean la fotografía sepan a quién contactar si buscan algo similar.

- Participación en ferias o eventos masivos: este año se ha decidido participar de actividades donde se tenga acceso a personas que formen parte de la población a quien va dirigido el servicio brindado por Chic Nails by Karina. Es por esto que, se participó de la feria del día de la mujer realizada por la asociación solidarista de Grupo Nación y además, se inscribió al salón como patrocinador del reto Zumba en el Centro Fitness de San Miguel de Desamparados

Adicional a la publicidad mencionada anteriormente, durante el tiempo de operación de Chic Nails by Karina se han establecido promociones, con el fin de atraer nuevos clientes y premiar la fidelidad de la clientela actual; para los meses de octubre y noviembre, se lanzó una promoción de 2x1 en esmaltado sencillo semipermanente para colegiales quienes deseaban tratarse las uñas para sus bailes de graduación. La misma iniciativa se lanzó en agosto 2017, sacando provecho del día de las madres.

4.1.3 Logo

La siguiente imagen corresponde al logo de Chic Nails by Karina, el cual es moderno, femenino y a través de sus líneas y colores transmite estructura, fresca y estilo.

Imagen 24 Logo Chic Nails by Karina



Fuente: Karina Ortíz

4.1.4 Proveedores

4.1.4.1 Mónica Chinchilla

La Sra. Mónica Chinchilla es la proveedora preferente, por medio de la cual se adquieren todos los esmaltes semipermanentes marca Yesly y Organic Nails (reconocidas por su calidad y durabilidad), brochas, pedrería y sellos. Los productos son traídos desde México, por un precio mucho menor que el ofrecido en Costa Rica para marcas similares y además se cuenta con una línea de crédito abierta como facilidad de pago.

Como planes de contingencia, en caso de inconvenientes con este proveedor, se conocen los contactos de los proveedores directos de dichas marcas en el país; o bien, otra persona quien también trae las marcas desde México para su reventa; sin embargo, el precio final a pagar con estos es más elevado al actualmente manejado con Mónica y debe cancelarse de contado.

4.1.4.2 Cuccio

Cuccio es la marca de los geles (de calcio, para reconstrucción y para decoración), utilizados para la aplicación en uña natural; debido a que el tratamiento de la uña natural es el elemento diferenciador de Chic Nails by Karina, esta empresa es el proveedor principal, porque a través de esta se obtiene el insumo más importante del servicio ofrecido.

Actualmente no se ha encontrado un proveedor de Cuccio en Costa Rica, por lo cual no se cuenta con un plan alternativo, para obtener el producto en caso de inconvenientes con el contacto actual.

4.1.5 Competencia Directa

4.1.5.1 PriCat Nail Art

Salón especializado en el tratamiento de uñas artificiales y en diseños personalizados a mano alzada; ubicado en Higuito de San Miguel de Desamparados; debido a su cercanía geográfica con Chic Nails by Karina, y la similitud en los servicios ofrecidos es considerado competencia directa.

Los clientes de PriCat Nail Art pueden acceder a los siguientes servicios:

- Todos los sistemas de uñas artificiales (resina, acrílico, gel)
- Manicura y Pedicura Spa
- Recubrimientos para uña natural en resina orgánica o gel calcio
- Extensión de uñas de resina orgánica mediante “tips” o moldes
- Esmaltado semipermanente

4.1.5.2 Uñas Jennifer VG

Centro de uñas localizado en Higuito de San Miguel de Desamparados; su negocio se enfoca en uñas artificiales y tratamientos en resina orgánica. Los servicios brindados por Uñas Jennifer VG:

- Todo en uñas artificiales (resina, acrílico, gel)
- Extensiones de uñas en resina orgánica
- Esmaltado normal

4.1.5.3 OPI Nail Bar – Multicentro de Desamparados

Representante oficial de la marca OPI en Costa Rica, brinda en servicios de esmaltado semipermanente liso y manicure spa pero, su principal objetivo es la promoción de los productos OPI.

4.1.6 Competencia Indirecta

4.1.6.1Salón Extreme Makeover

Salón de belleza localizado en el centro de San Miguel de Desamparados, cuyo enfoque corresponde al cuidado del cabello; sin embargo, ofrecen servicios de manicura, pedicura, esmaltado sencillo y uñas artificiales cuando su cliente así lo solicite.

4.1.7 Análisis de la competencia

Tabla 24 Análisis de la competencia

| Empresa | Fortalezas | Debilidades |
|-------------------------|---|--|
| PriCat Nail Art | <ul style="list-style-type: none"> - Experiencia y variedad de diseños a mano alzada - Precios accesibles - Durabilidad del servicio brindado, el esmaltado semipermanente puede tener una duración de 22 días o más | <ul style="list-style-type: none"> - El tiempo de atención a cada cliente obliga a este a disponer de varias horas libres para asistir a su cita. - No cuenta con un espacio independiente para brindar el servicio. Por tanto, las clientes son atendidas en la casa de habitación de la dueña, en su cuarto - No es una empresa formal |
| Uñas Jennifer VG | <ul style="list-style-type: none"> - Los servicios se ofrecen de manera práctica y rápida - Cuenta con un espacio independiente para brindar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> - No utiliza esmaltes semipermanentes, por tanto el tratamiento otorgado al cliente es de menor duración - El local es independiente pero, pertenece al salón de belleza propiedad de la mamá de la manicurista; por tanto, no está enfocado en los servicios de tratamiento para las uñas - La manicurista se encuentra |

embarazada por tanto, debe dejar de brindar servicios de cuidado de las uñas por un tiempo aproximado a un año o más, obligando a sus cliente a buscar un plan alternativo en su ausencia

| | | |
|-------------------------------|---|---|
| OPI Nail Bar | <ul style="list-style-type: none"> -OPI es una marca conocida a nivel nacional, la cual otorga un respaldo importante al centro de uñas -Cuenta con todos los permisos para brindar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> -Poca variedad en los servicios ofrecidos -Los precios para los esmaltados y manicure spa son elevados en comparación con otros centros de uñas |
| Salón Extreme Makeover | <ul style="list-style-type: none"> -Es una empresa formal, cuenta con todos los permisos municipales para operar -Está localizado en calle principal del centro de San Miguel, lo cual puede atraer fácilmente a cliente nuevo -Tiene trayectoria superior a los diez años | <ul style="list-style-type: none"> -Su enfoque es el cuidado del cabello, no de las uñas -Poca variedad de diseños y técnicas para los servicios ofrecidos en cuanto a manicure y esmaltado de uñas |

4.2 ESTUDIO TÉCNICO

En Costa Rica se han establecido una serie de requisitos para establecer negocios de manera legal; en este apartado se detalla la documentación y trámites con los cuales debe cumplir Karina, para formalizar Chic Nails by Karina en el país.

4.2.1 Registro de Marca y Nombre Comercial

Después de realizar el estudio de antecedentes registrales, se confirma que en Costa Rica no existe ninguna marca ni empresa registrada bajo el nombre de Chic Nails by Karina. Tomando ventaja de esto, como parte de la formalización de la empresa, se va realizar el trámite para registrar tanto la marca como el nombre comercial, con los cuales los clientes ya se encuentran identificados.

Para el registro, debe presentarse la solicitud de inscripción en el Registro de Propiedad Intelectual, el cual evaluará si esta cumple con los requisitos establecidos en la Ley de Marcas y Otros Signos Distintivos y si incurre en alguna de las prohibiciones previstas en la Ley.

Posteriormente, debe publicarse un edicto en La Gaceta, tres veces consecutivas en un plazo de dos meses, el cual debe indicar:

- Nombre y domicilio del solicitante
- Nombre del representante o del apoderado
- Fecha de la presentación de la solicitud
- Número de la solicitud
- Marca tal y como se ha solicitado la inscripción
- Lista de productos y servicios a los cuales se les aplicará la marca

Durante el período de publicación del edicto, terceros podrían presentar oposiciones si consideran que dicho registro es igual o similar a una marca o nombre comercial ya registrados o en proceso de inscripción. En caso de no recibir objeciones al proceso, el Registro de la Propiedad Intelectual procede con la inscripción y en un plazo de 15 días después de vencido el plazo para presentar oposiciones expide el certificado, para lo cual se debe realizar el pago de \$50 al registro.

Se estima que el proceso completo para registrar la marca y el nombre comercial tienen una duración de aproximadamente 2.5 meses; siendo la publicación del edicto en la Gaceta y la confirmación final por parte del Registro Nacional los pasos que toman mayor tiempo.

4.2.2 Trámite de uso de suelo

La municipalidad permite la realización de actividades comerciales en casas de habitación; sin embargo, exige la existencia de un espacio físico independiente donde se realice la prestación del servicio. Por tanto, para la formalización de Chic Nails by Karina, será necesario invertir en la construcción de un local, para lo cual se requiere obtener el certificado de uso de suelo que autorice la construcción y posteriormente el funcionamiento del comercio; adicionalmente, este debe cumplir con los requisitos detallados en la Ley 7600.

Para realizar el trámite de uso de suelo, se debe entregar en la “ventanilla especial” de la municipalidad: una copia del plano catastrado del terreno por utilizar y el formulario de solicitud debidamente lleno, el cual puede descargarse en la siguiente

dirección web <https://www.desamparados.go.cr/sites/default/files/forusodesuelo.pdf> o bien, puede solicitarse en la ventanilla de información del recinto municipal.

Una vez revisada la documentación, la municipalidad cuenta con un plazo de 10 días hábiles para comunicar al solicitante la resolución vía telefónica; si esta es positiva, el individuo puede continuar con el siguiente paso, el cual básicamente consiste en la solicitud de la licencia municipal para el desarrollo de la actividad comercial o patente.

4.2.3 Permiso de construcción

La formalización de las operaciones de Chic Nails by Karina, requiere de la construcción de un espacio independiente a la casa de habitación, donde se puedan brindar los servicios a los clientes; sin embargo, no será necesario tramitar el permiso de construcción con el gobierno local, debido a que la Municipalidad de Desamparados establece que ampliaciones o reconstrucciones inferiores a 40m² no requieren de este para llevarse a cabo y el local por construir será de 20 m².

4.2.4 Permiso Sanitario de funcionamiento

La Ley General de Salud y el Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento, indica que todos los establecimientos comerciales deben tener el permiso sanitario de funcionamiento, otorgado por el Ministerio de Salud de Costa Rica para poder operar en el país.

Para iniciar el trámite, Karina debe contar con la resolución municipal de ubicación, el certificado de uso de suelo, los planos de construcción, el formulario de solicitud del permiso sanitario de funcionamiento, la declaración jurada y copia de cédula de identidad. Adicionalmente, se debe presentar el comprobante de pago de los servicios,

el cual en el caso de Chic Nails by Karina, corresponde a \$30 porque es calificación C (riesgo bajo), lo anterior debido a que no representa una amenaza significativa a la salud de las personas y es de bajo impacto ambiental. Todos los requisitos anteriormente mencionados deben presentarse en la Dirección del Área Rectora de Salud del Ministerio de Salud correspondiente a la localización.

4.2.5 Patente Municipal

Todas las municipalidades exigen la patente municipal para la realización de actividades comerciales. A continuación se enlistan los requisitos con los cuales debe cumplir Karina, para solicitar la Licencia para el Desarrollo de la Actividad Comercial en Desamparados:

- Certificado de uso de suelo
- Copia de la cédula
- Inscripción como trabajador independiente ante la Caja Costarricense del Seguro Social
- Permiso Sanitario de Funcionamiento
- Inscripción en Hacienda
- Estimación de ingresos
- Estar al día con FODESAF y la Caja Costarricense del Seguro Social
- Estar al día con el cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales
- Póliza de Seguro de Riesgo del trabajo o exoneración de esta emitida por el Instituto Nacional de Seguros

Una vez presentada toda la documentación, la municipalidad verificará el cumplimiento de los requisitos e inspeccionará el establecimiento para la actividad comercial; posteriormente, dentro del plazo de un mes, vía telefónica o por correo electrónico, comunicará el resultado de dicho proceso al individuo. Cuando esta es afirmativa, el solicitante puede retirar la resolución en la municipalidad, donde le indicarán el importe por pagar para poder retirar el certificado de la licencia.

En el caso de salones de belleza o centros para tratamiento de las uñas, el importe a pagar trimestralmente por la patente comercial corresponde a 30.600,00 colones durante el primer año. Posteriormente, el pago por trimestre será calculado con base en lo reportado ante tributación al cierre de cada ejercicio fiscal.

4.2.6 Registro como trabajador independiente

Para iniciar labores como trabajador independiente en Costa Rica, es necesario realizar el registro como tal ante la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) y también inscribirse como contribuyente ante el Ministerio de Hacienda.

Karina deberá entregar la siguiente documentación a la Caja Costarricense del Seguro Social, para proceder con su inscripción como trabajadora independiente:

- Cédula de identidad
- Copia de la patente municipal
- Copia de la inscripción de la marca ante el Registro Nacional
- Copia de recibo de servicios públicos

Adicionalmente deberá presentarse a las oficinas centrales o sucursales de la Caja para cumplir con la entrevista exigida por esta como parte del proceso; así como rendir

declaración bajo fe de juramento escrita bajo el funcionario de plataforma de servicios de la entidad.

4.2.7 Registro como contribuyente en Hacienda

Cuando se emprende un negocio, es necesario que la persona se inscriba como contribuyente ante el Ministerio de Hacienda de Costa Rica; para lo cual se han establecido dos tipos de regímenes: Régimen Tradicional y Régimen de tributación simplificado.

Las características de Chic Nails by Karina le permiten a su propietaria aplicar por el régimen simplificado el cual va dirigido tanto a personas físicas como jurídicas y no exige la emisión de facturas, sino que trimestralmente se procede con el pago del impuesto de renta. Para proceder con esta inscripción es necesario presentar los siguientes requisitos:

- Declaración D-140 Inscripción en el Registro Único Tributario
- Utilizar el programa de asistencia virtual ATV (Administración Tributaria Virtual)

4.2.8 Póliza de riesgos

A nivel nacional se ha establecido como requerimiento para formalizar una empresa, la adquisición de una póliza anual de riesgos cuyo objetivo es proteger a los empleados de una entidad antes posibles accidentes en el trabajo, esta debe tramitarse por medio del Instituto Nacional de Seguros y se deben cumplir los siguientes requisitos:

- Completar formulario de solicitud
- Presentar lista de trabajadores (personas que será cubiertas con la póliza)

- Copia de la cédula de identidad del solicitante

En el caso de Chic Nails by Karina, la póliza de riesgo de trabajo más adecuada es la llamada Póliza Permanente RT – Patrono Asegurado, la cual va dirigida a trabajadores independientes mayores de edad quienes cuentan con empleados quienes le asisten ocasional o permanentemente.

El importe por pagar para la póliza se calcula tomando como base los ingresos reales reportados en la declaración de Impuesto sobre la Renta presentada al Ministerio de Hacienda; cuando se están iniciando operaciones, la referencia sería el importe de salario mínimo indicado en el Decreto de Salarios Mínimos del Ministerio de Trabajo, el cual en el caso de manicuristas corresponde a 11.141,73 colones por hora.

En la siguiente imagen se detalla el cálculo del pago por la póliza de riesgos para el primer año, considerando que el porcentaje a pagar en el caso de estilistas es un 0,79%:

Tabla 25 Cálculo costo de la póliza

| Póliza de riesgo de trabajo | |
|---|----------------------|
| Salario Mínimo por hora | ₡11.141,73 |
| Horas laborales a la semana | 48 |
| Total Salario Mínimo | ₡534.803,04 |
| Salario Anual | ₡6.417.636,48 |
| Porcentaje anual de póliza | 0,79% |
| Importe anual (salario anual * porcentaje de la póliza) | ₡50.699,33 |
| Cantidad de personas cubiertas con la póliza | 2 |
| Pago anual por póliza de riesgos | ₡101.398,66 |

Fuente: Elaboración propia con base en información del INS

4.3 ESTUDIO FINANCIERO

Los trámites legales y sus implicaciones para formalizar Chic Nails by Karina tienen costos económicos asociados, al emprender, es necesario conocer la inversión inicial requerida para cumplir con estos y poner en marcha el negocio. A través del estudio financiero se determinará cuánto dinero es requerido para formalizar la empresa y mantener su operación, confirmando a través de diferentes fórmulas financieras si la iniciativa es viable económicamente (rentable).

4.3.1 Inversión Inicial

Para formalizar el negocio es necesario cubrir algunos gastos legales ligados a la tramitología establecida en el país para emprender un negocio, lo cual además conlleva la construcción de un local independiente a la casa de habitación para brindar los servicios de cuidado de las uñas.

Se estima que la inversión inicial requerida para establecer Chic Nails by Karina como un negocio formal es de 5.023.000,00 de colones distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 26 Inversión Inicial

| Inversión Inicial (resumen) | |
|------------------------------------|----------------------|
| Construcción local | ¢4.500.000,00 |
| Tramitología | ¢523.010,00 |
| Total | ¢5.023.010,00 |

Fuente: Elaboración propia

A continuación se detallan los costos de los diferentes elementos que conforman los rubros anteriores, en los cuales Karina debe invertir para su proyecto de emprendedurismo; el conocimiento de estos será una base para determinar la necesidad de financiamiento y la factibilidad económica de este.

4.3.1.2 Construcción del local

Como se ha explicado en los requisitos legales y el estudio de mercadeo, para la formalización de la empresa se debe construir un local independiente a la casa de habitación de Karina, donde se van a brindar los servicios de cuidado y tratamiento de las uñas. Dicho establecimiento tendrá una dimensión de 20 m², contará con un baño disponible para el uso de los clientes.

En el siguiente listado se establece el costo aproximado correspondiente a la construcción del local.

Tabla 27 Inversión por construcción del local

| Inversión Inicial | |
|---------------------------------|----------------------|
| Artículo | Total a pagar |
| Construcción del local | |
| Materiales | ¢2.500.000,00 |
| Mano de Obra | ¢2.000.000,00 |
| Total construcción local | ¢4.500.000,00 |

Fuente: Elaboración propia

4.3.1.3 Tramitología

Costa Rica a través de instituciones gubernamentales como el Ministerio de Salud, las municipalidades, el Ministerio de Hacienda, entre otros organismos públicos, ha establecido diferentes requisitos para formalizar una empresa a nivel nacional, los cuales conllevan importantes inversiones de tiempo y dinero.

Se estima que la inversión de Chic Nails by Karina para cumplir con los lineamientos legales establecidos para su formalización, es de aproximadamente 523.000,00 colones, los cuales cubren desde las fotocopias de documentos por presentar ante las diferentes entidades de gobiernos, hasta, los honorarios de abogados por concepto de la elaboración y/o validación de contratos, escritos, entre otros.

En la siguiente imagen se puede apreciar el desglose de la inversión derivada de la tramitología.

Tabla 28 Inversión por tramitología

| Inversión Inicial | |
|--|--------------------|
| Artículo | Total a pagar |
| Tramitología | |
| Registro de la marca | |
| Importe del registro | ¢28.500,00 |
| Timbres (archivo y abogado) | ¢270,00 |
| Autenticación del escrito | ¢15.000,00 |
| Edicto en la gaceta | ¢70.000,00 |
| Registro del nombre comercial | |
| Importe del registro | ¢28.500,00 |
| Timbres (archivo y abogado) | ¢270,00 |
| Autenticación del escrito | ¢15.000,00 |
| Edicto en la gaceta | ¢70.000,00 |
| Certificado Uso de Uso de Suelo | |
| Copias del plano catastrado | ¢300,00 |
| Patente Municipal | |
| Copias (Cédula / Uso de suelo) | ¢20,00 |
| Pago patente | ¢30.600,00 |
| Permiso sanitario de funcionamiento | |
| Pago al ministerio de salud | ¢17.100,00 |
| Copias (patente / inscripción marca) | ¢20,00 |
| Registro trabajador independiente | |
| Copias (cédula/ patente / recibo) | ¢30,00 |
| Contrato servicios profesionales | |
| Honorarios de Abogado | ¢100.000,00 |
| Otros | |
| Derechos medidor electricidad | ¢46.000,00 |
| Poliza de riesgo de trabajo (primer año) | ¢101.400,00 |
| Total Tramitología | ¢523.010,00 |

Fuente: Elaboración propia

4.3.2 Activos

Chic Nails by Karina opera informalmente desde el año 2016, período en el cual la propietaria ha adquirido variedad de productos y/o equipo que le permiten brindar los servicios en su casa de habitación. A nivel financiero estos se consideran activos de la empresa, los cuales si bien se han excluido de la inversión inicial se deben considerar para estudiar la situación económica de la empresa y la viabilidad del proyecto de formalización.

4.3.2.1 Mobiliario y equipo

En la siguiente imagen se detalla el equipo y mobiliario con el cual ya cuenta Chic Nails by Karina y es utilizado para brindar los servicios en la casa de habitación de la propietaria. Como se indica anteriormente, estos son parte de los activos de la empresa y serán considerados también para el cálculo de gasto por depreciación.

Tabla 29 Activos

| Mobiliario y equipo | | | |
|---|----------|-----------------|--------------------|
| Artículo | Cantidad | Precio Unitario | Total a pagar |
| Mesa de manicura | 1 | ¢50.000,00 | ¢50.000,00 |
| Mesa de manicura | 1 | ¢17.500,00 | ¢17.500,00 |
| Sillas para manicurista y clientes | 4 | ¢6.000,00 | ¢24.000,00 |
| Lámpara de manicura y pedicura principal | 1 | ¢120.000,00 | ¢120.000,00 |
| Lámpara de manicura | 1 | ¢50.000,00 | ¢50.000,00 |
| Extractor de polvo | 1 | ¢50.000,00 | ¢50.000,00 |
| Pulidor de uñas | 1 | ¢180.000,00 | ¢180.000,00 |
| Silla para pedicura | 1 | ¢120.000,00 | ¢120.000,00 |
| Tina para pedicura | 1 | ¢10.000,00 | ¢10.000,00 |
| Estante para esmaltes | 1 | ¢50.000,00 | ¢50.000,00 |
| Removedor de cuticula | 2 | ¢3.500,00 | ¢7.000,00 |
| Paños de manos y pies | 3 | ¢4.500,00 | ¢13.500,00 |
| Estuche de utensilios para manicura y pedic | 1 | ¢50.000,00 | ¢50.000,00 |
| Kit Pincel de diseño | 2 | ¢28.000,00 | ¢56.000,00 |
| Pinceles de resina | 2 | ¢16.000,00 | ¢32.000,00 |
| Pincel para 3D | 2 | ¢12.000,00 | ¢24.000,00 |
| Pincel para degradado | 2 | ¢2.000,00 | ¢4.000,00 |
| Láminas de sellos | 30 | ¢1.500,00 | ¢45.000,00 |
| Estampador de sellos | 2 | ¢3.500,00 | ¢7.000,00 |
| Total Mobiliario y equipo | | | ¢910.000,00 |

Fuente: Elaboración propia

4.3.2.2 Inventario

Los esmaltes son uno de los insumos más importantes para ofrecer los servicios de cuidado y tratamiento de las uñas; sin embargo, debido a que de un mismo esmalte se pueden realizar “n” cantidad de aplicaciones, se ha decidido considerar estos como parte del inventario.

En la siguiente tabla se desglosa el importe actual de inventario correspondiente a los materiales que cumplen con las características mencionadas anteriormente.

Tabla 30 Inventario

| Inventario | | | |
|-------------------------|-----------------|------------------------|----------------------|
| Artículo | Cantidad | Precio Unitario | Total a pagar |
| Acrílicos | 6 | ¢5.000,00 | ¢30.000,00 |
| Esmalte Yelsy | 32 | ¢12.000,00 | ¢384.000,00 |
| Esmalte Organic | 32 | ¢12.000,00 | ¢384.000,00 |
| Esmalte Trugel | 6 | ¢14.500,00 | ¢87.000,00 |
| Esmalte Cuccio | 2 | ¢12.000,00 | ¢24.000,00 |
| Esmalte regular Masglo | 32 | ¢3.000,00 | ¢96.000,00 |
| Cristales para diseño | 3 | ¢3.500,00 | ¢10.500,00 |
| Total Inventario | | | ¢1.015.500,00 |

Fuente: Elaboración propia

4.3.3 Estimación de Gastos

4.3.3.1 Servicios Públicos

Una vez formalizada la empresa es necesario realizar el pago de los servicios públicos, en este caso se estaría hablando básicamente de Luz y Agua. Se ha realizado un estimado del pago mensual por realizar con respecto a estos

4.3.3.1.1 Consumo de Luz

Para estimar el pago mensual aproximado por electricidad en el local es necesario realizar diferentes cálculos relacionados con los diferentes componentes del salón (bombillos, lámparas para secado de uñas, lámparas para mejorar iluminación del área de trabajo); así como considerar el costo por consumo de KW establecido por la Compañía de Fuerza y Luz en Costa Rica.

En la siguiente imagen se muestran las tarifas comerciales de electricidad establecidas por la CNFL:

Tabla 31 Tarifas electricidad

| Tarifa Comercios y Servicios T-CO | |
|--|-------------|
| Bloques de consumo | |
| Consumo menor o igual a 3.000 kWh | ¢120,55 |
| Por Consumo de Energía | |
| Bloque de 0 - 3.000 Cargo Fijo | ¢217.740,00 |
| Bloque mayor a 3.000 kWh cada kWh | ¢72,58 |
| Cargo por Potencia | |
| Bloque 0 – 8 KW Cargo Fijo | ¢90.882,00 |
| Bloque mayor a 8 KW | ¢11.360,25 |

| Tarifa Alumbrado Público T-AP | |
|--------------------------------------|-------|
| Por cada kWh consumido | ¢3,55 |

Fuente: Compañía Nacional de Fuerza y Luz

Tomando como base la información anteriormente mostrada, así como el cálculo del consumo energético relacionado con los servicios brindados por el centro de uñas, se estima que el gasto mensual por electricidad es de aproximadamente 13.000,00 colones, cuyo desglose se detalla a continuación.

Tabla 32 Proyección gastos de electricidad

| Gasto en electricidad mensual | | | | | | | |
|-------------------------------|---|-----|----------------|------|--------------------|--------------|-------------------|
| Cantidad | Artículo | W | Hrs uso diario | Días | Consumo energético | Costo por KW | Total a pagar |
| 4 | Bombillos luz blanca | 75 | 10 | 26 | 19,5 | ¢120,55 | ¢9.402,90 |
| 2 | Bombillos luz blanca lámpara | 50 | 10 | 26 | 13 | ¢120,55 | ¢3.134,30 |
| 2 | Lámparas de secado | 36 | 1 | 26 | 0,936 | ¢120,55 | ¢225,67 |
| 1 | Uso microhondas para calentar agua para pedicura y manicura | 120 | 0,42 | 12 | 0,6 | ¢120,55 | ¢72,33 |
| | Alumbrado Público | 281 | | | 0,281 | ¢3,55 | ¢1,00 |
| Total a pagar | | | | | | | ¢12.836,20 |

Fórmulas

Consumo Energético por bombillo
Total a pagar

Días * (w/1000) * horas de uso
Consumo energético * costo por KW * cantidad

Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, el local debe contar con un medidor independiente a la casa de habitación. El importe por pagar para los derechos del nuevo medidor es de 46.000,00 colones.

4.3.3.1.2 Consumo de agua

Para brindar los servicios de pedicura y manicura SPA, es necesario utilizar aproximadamente 3 litros de agua por cada servicio, estimando que a la semana se realicen 5 de estos trabajos se estaría hablando de 60 litros de agua al mes, lo cual es equivalente 0,06 metros cúbicos de agua. Por medio de este cálculo y tomando como base las tarifas publicadas por Acueductos y Alcantarillados, se estima que el gasto mensual por el servicio de agua será de aproximadamente 3.500,00 colones desglosados en la siguiente tabla:

Tabla 33 Proyección gastos de agua

| Gasto en agua | | | |
|--|------|--------------|------------------|
| Detalle | M3 | Costo por M3 | Total |
| Cargo Fijo acueductos | | | €2.000,00 |
| Gasto por consumo (agua para pedicura y manicura) - 36 litros al mes | 0,06 | €1.308,00 | €78,48 |
| Cargo Fijo Alcantarillado | | | 1200 |
| Gasto de alcantarillado (36 litros al mes) | 0,06 | €748,00 | 44,88 |
| Costo por Hidrantes | 0,06 | €22,00 | 1,32 |
| Total a pagar | | | €3.324,68 |

Fuente: Elaboración propia

Tarifas establecidas por el AYA:

- Acueductos

Tabla 34 Tarifas de acueductos y alcantarillados

| BLOQUE CONSUMO | DOMICILIAR | EMPRESARIAL | PREFERENCIAL | GOBIERNO |
|----------------|------------|-------------|--------------|----------|
| 0 a 15 m3 | 331 | 1.308 | 331 | 1.308 |
| 16 a 25 m3 | 664 | 1.588 | 664 | 1.588 |
| 26 a 40 m3 | 730 | 1.588 | 664 | 1.588 |
| 41 a 60 m3 | 864 | 1.588 | 664 | 1.588 |
| 61 a 80 m3 | 1.588 | 1.588 | 730 | 1.588 |
| 81 a 100 m3 | 1.588 | 1.588 | 730 | 1.588 |
| 101 a 120 m3 | 1.588 | 1.588 | 730 | 1.588 |
| mas de 120 m3 | 1.669 | 1.669 | 730 | 1.669 |
| Tarifa Fija | 9.066 | 30.740 | 26.633 | 115.825 |
| Cargo Fijo | 2.000 | 2.000 | 2.000 | 2.000 |

- Alcantarillado

| BLOQUE CONSUMO | DOMICILIAR | EMPRESARIAL | PREFERENCIAL | GOBIERNO |
|----------------|------------|-------------|--------------|----------|
| 0 a 15 m3 | 191 | 748 | 191 | 748 |
| 16 a 25 m3 | 380 | 905 | 380 | 905 |
| 26 a 40 m3 | 414 | 905 | 380 | 905 |
| 41 a 60 m3 | 493 | 905 | 380 | 905 |
| 61 a 80 m3 | 905 | 905 | 414 | 905 |
| 81 a 100 m3 | 905 | 905 | 414 | 905 |
| 101 a 120 m3 | 905 | 905 | 414 | 905 |
| mas de 120 m3 | 952 | 952 | 414 | 952 |
| Tarifa Fija | 4.776 | 17.011 | 19.466 | 79.954 |
| Cargo Fijo | 1.200 | 1.200 | 1.200 | 1.200 |

Fuente: Acueductos y Alcantarillados

4.3.3.2 Gastos por compra de materiales (insumos)

Para aplicar los diferentes tratamientos de cuidado para las uñas ofrecidos en Chic Nails by Karina, es necesario contar con una serie de insumos para lograr el acabado final requerido. En la siguiente tabla se detalla el importe mensual requerido para hacerle frente a estos gastos, los cuales están basados en el consumo actual de los productos y la proyección con base en los resultados obtenidos de las encuestas.

Tabla 35 Costos Operativos (material)

| Artículo | Cantidad | Precio Unitario | Total a pagar |
|--------------------------------|----------|-----------------|--------------------|
| Pincel de gel | 2 | €5.000,00 | €10.000,00 |
| Limas pies | 2 | €1.500,00 | €3.000,00 |
| Limas de manos | 24 | €1.500,00 | €36.000,00 |
| Lima pedicura | 3 | €5.000,00 | €15.000,00 |
| Gel de calcio | 4 | €22.000,00 | €88.000,00 |
| Gel de construcción | 2 | €22.000,00 | €44.000,00 |
| Deshidratador | 2 | €3.200,00 | €6.400,00 |
| Protein Bon | 4 | €4.000,00 | €16.000,00 |
| Alcohol | 2 | €3.900,00 | €7.800,00 |
| Aceite de cuticula | 2 | €4.000,00 | €8.000,00 |
| Brillo | 4 | €12.000,00 | €48.000,00 |
| Kit de pedicura / manicura spa | 1 | €30.000,00 | €30.000,00 |
| Tips de uñas | 1 | €4.500,00 | €4.500,00 |
| Rollo de Decales | 1 | €2.000,00 | €2.000,00 |
| Rollo de moldes | 1 | €16.000,00 | €16.000,00 |
| Toallas lavables para pedicura | 1 | €8.000,00 | €8.000,00 |
| Total insumos | | | €342.700,00 |

Fuente: Elaboración propia

4.3.3.3 Proyección de Gastos por servicios profesionales

Actualmente Karina cuenta con una persona contratada por servicios profesionales quien le asiste en la atención de clientas, lo anterior derivado de un aumento en la demanda de los servicios; el acuerdo con dicha persona establece realizarle el pago del 40% de los ingresos percibidos de trabajos realizados por la misma.

Basándose en el trabajo actual realizado por esta persona y la proyección de servicios realizada con referencia en los resultados de la encuesta, se estima que el pago mensual por servicios profesionales sería de aproximadamente 300.000,00 colones.

Para lo anterior es necesario firmar un contrato de servicios profesionales entre Chic Nails by Karina y la persona quien colabore con el centro; en este se debe establecer: el porcentaje correspondiente al pago por los servicios prestados y la cobertura de la póliza de riesgos de trabajo por parte de la empresa. Adicionalmente, debe claramente indicar que la persona (empleado) es responsable de asegurarse voluntariamente ante la Caja Costarricense del Seguro Social.

El dedicarse por completo al proyecto de emprendedurismo, implica que su propietaria renuncie a su trabajo actual como publicista en una empresa nacional; derivado a esto Karina indica que requiere y espera un ingreso personal de 500.000,00 colones mensuales para hacerle frente a las obligaciones previamente adquiridas a nivel personal.

4.3.3.4 Gastos por depreciación

La depreciación del mobiliario y equipo debe considerarse como parte del análisis financiero y las proyecciones de la empresa; de acuerdo, con el Reglamento sobre la ley del impuesto sobre la renta, decreto N18455-H el método para realizar el cálculo mensual de la depreciación es el conocido como Línea Recta.

La fórmula para el calcular la depreciación anual en línea recta es:

$$\text{Depreciación} = \frac{\text{Valor del activo}}{\text{Vida útil en años}}$$

En la siguiente tabla se detalla el gasto mensual por depreciación de los activos de Chic Nails by Karina.

Tabla 36 Gastos Depreciación

| Depreciación Anual y Mensual | | | | | | |
|--|----------|-----------------|------------------|--------------------|----------------------|----------------------------------|
| Artículo | Cantidad | Precio Unitario | Vida útil (años) | Depreciación anual | Depreciación mensual | Total gasto depreciación mensual |
| Local | 1 | €4.500.000,00 | 10 | €450.000,00 | €37.500,00 | €37.500,00 |
| Lámpara de manicura / pedicura | 1 | €120.000,00 | 10 | €12.000,00 | €1.000,00 | €1.000,00 |
| Lámpara de manicura | 1 | €50.000,00 | 10 | €5.000,00 | €416,67 | €416,67 |
| Pulidor de uñas | 2 | €180.000,00 | 10 | €18.000,00 | €1.500,00 | €3.000,00 |
| Extractor de polvo | 1 | €50.000,00 | 10 | €5.000,00 | €416,67 | €416,67 |
| Mesa de manicura | 1 | €50.000,00 | 10 | €5.000,00 | €416,67 | €416,67 |
| Mesa de manicura | 1 | €17.500,00 | 10 | €1.750,00 | €145,83 | €145,83 |
| Sillas para manicurista y clientes | 4 | €6.000,00 | 10 | €600,00 | €50,00 | €200,00 |
| Silla para pedicura | 1 | €120.000,00 | 3 | €40.000,00 | €3.333,33 | €3.333,33 |
| Tina para pedicura | 1 | €10.000,00 | 10 | €1.000,00 | €83,33 | €83,33 |
| Estante para esmaltes | 1 | €50.000,00 | 10 | €5.000,00 | €416,67 | €416,67 |
| Removedor de cuticula | 2 | €3.500,00 | 3 | €1.166,67 | €97,22 | €194,44 |
| Estuche de utensilios para manicura y pedicura | 1 | €50.000,00 | 3 | €16.666,67 | €1.388,89 | €1.388,89 |
| Kit Pincel de diseño | 2 | €28.000,00 | 3 | €9.333,33 | €777,78 | €1.555,56 |
| Pinceles de resina | 2 | €16.000,00 | 3 | €5.333,33 | €444,44 | €888,89 |
| Pincel para 3D | 2 | €12.000,00 | 3 | €4.000,00 | €333,33 | €666,67 |
| Pincel para degradado | 2 | €2.000,00 | 3 | €666,67 | €55,56 | €111,11 |
| Láminas de sellos | 30 | €1.500,00 | 3 | €500,00 | €41,67 | €1.250,00 |
| Estampador de sellos | 2 | €3.500,00 | 3 | €1.166,67 | €97,22 | €194,44 |
| Total Gasto por Depreciación | | | | €582.183,33 | €48.515,28 | €53.179,17 |

Fuente: Elaboración propia

4.3.3.5 Gastos Financieros

Para llevar a cabo el proyecto, su propietaria requiere de financiamiento, el cual básicamente se utilizaría para cubrir la inversión inicial requerida para la construcción del local y la tramitología de formalización. El Banco Nacional de Costa Rica ofrece crédito a PYMES ofrecido para: capital de trabajo, inversión, inventarios o como crédito agropecuario.

Con base en la investigación realizada, este parece ser el más adecuado para Chic Nails by Karina, debido a los requisitos establecidos por la entidad cuando el crédito es

solicitado por una persona física quien tiene su negocio propio; para mayor claridad a continuación se enlistan los requisitos:

- Conocimiento de la actividad
- Copia de cédula de identidad
- Información de ingresos y gastos del negocio
- Descripción de la empresa y razón por la cual se solicita el préstamo
- Permisos y contratos para el buen funcionamiento de la empresa (cuando aplique)
- Garantía para el banco: hipoteca, fiadores, prenda, inversiones

De acuerdo con la información disponible en el sitio web del Banco Nacional, un préstamo de 5.100.000,00 colones, a un plazo de 96 meses (8 años) y una tasa de interés del 15% anual equivale a una cuota mensual de aproximada de 94.711,29 colones. A continuación se detalla el cálculo de la cuota bancaria anual del préstamo.

Es importante tomar en consideración que la tasa puede variar de acuerdo con la garantía presentada al banco y el plazo según el plan de inversión.

4.3.3.5.1 Amortización crédito bancario

En la siguiente tabla se desglosa la amortización anual del préstamo bancario.

Tabla 37 Amortización crédito bancario

| Amortización de Crédito Bancario | | | | | |
|----------------------------------|---------------|-------------|--------------|---------------|---------------|
| Período | Inicial | Interés | Amortización | Cuota | Final |
| 0 | | | | | ₡5.100.000,00 |
| 1 | ₡5.100.000,00 | ₡765.000,00 | ₡371.535,46 | ₡1.136.535,46 | ₡4.728.464,54 |
| 2 | ₡4.728.464,54 | ₡709.269,68 | ₡427.265,78 | ₡1.136.535,46 | ₡4.301.198,76 |
| 3 | ₡4.301.198,76 | ₡645.179,81 | ₡491.355,65 | ₡1.136.535,46 | ₡3.809.843,12 |
| 4 | ₡3.809.843,12 | ₡571.476,47 | ₡565.058,99 | ₡1.136.535,46 | ₡3.244.784,12 |
| 5 | ₡3.244.784,12 | ₡486.717,62 | ₡649.817,84 | ₡1.136.535,46 | ₡2.594.966,28 |
| 6 | ₡2.594.966,28 | ₡389.244,94 | ₡747.290,52 | ₡1.136.535,46 | ₡1.847.675,76 |
| 7 | ₡1.847.675,76 | ₡277.151,36 | ₡859.384,10 | ₡1.136.535,46 | ₡988.291,67 |
| 8 | ₡988.291,67 | ₡148.243,75 | ₡988.291,71 | ₡1.136.535,46 | ₡0,0 |

Fuente: Elaboración propia

4.3.3.6 Pago de impuesto sobre la renta

Como se explica al inicio de la investigación, Chic Nails by Karina puede registrarse ante hacienda a través del método simplificado, en el cual se ha establecido la siguiente fórmula para calcular el importe a pagar por concepto de impuesto sobre la renta:

Total de compras de mercancías del trimestre X factor autorizado de renta (0,010%)

4.3.4 Estimación de Ingresos

4.3.4.1 Ingresos Actuales

Hoy Chic Nails by Karina brinda aproximadamente 96 servicios al mes, los cuales representan un ingreso mensual aproximado de 974.000,00 colones, desglosados por tipo y costo en la siguiente imagen.

Tabla 38 Ingresos actuales

| Estimado ingresos actuales | | | |
|------------------------------------|--------------------|-----------------|--------------------|
| Servicio | Cantidad servicios | Precio Unitario | Total ingresos |
| Esmaltado semipermanente pies | 7 | ₡8.000,00 | ₡56.000,00 |
| Estamaltod seminapermantente manos | 8 | ₡6.000,00 | ₡48.000,00 |
| Recubrimiento uña natural | 69 | ₡10.000,00 | ₡690.000,00 |
| Moldeado / extensión uñas | 7 | ₡15.000,00 | ₡105.000,00 |
| Pedicura spa | 5 | ₡15.000,00 | ₡75.000,00 |
| Total | 96 | | ₡974.000,00 |

Fuente: Elaboración propia

4.3.4.2 Proyección ingresos

Debido a las razones explicadas en los capítulos 1 y 2 de este documento, Chic Nails by Karina brinda sus servicios en horarios reducidos; tomando como base los resultados de la encuesta aplicada al público meta y a la cartera actual de clientes considerando que la propietaria se dedique al completamente a su proyecto de emprendedurismo, se ha realizado la siguiente proyección de ingresos mensual

Tabla 39 Proyección de ingresos

| Proyección ingresos | | | |
|--------------------------------|--------------------|-----------------|----------------------|
| Servicio | Cantidad servicios | Precio Unitario | Total ingresos |
| Esmaltado Regular Manos | 16 | ₡3.000,00 | ₡48.000,00 |
| Esmaltado Regular Pies | 4 | ₡5.000,00 | ₡20.000,00 |
| Esmaltado Semipermanente Manos | 14 | ₡6.000,00 | ₡84.000,00 |
| Esmaltado Semipermanente Pies | 8 | ₡8.000,00 | ₡64.000,00 |
| Recubrimiento uña natural | 71 | ₡10.000,00 | ₡710.000,00 |
| Moldeado / extensión uñas | 15 | ₡15.000,00 | ₡225.000,00 |
| Pedicura spa | 10 | ₡15.000,00 | ₡150.000,00 |
| Manicura spa | 7 | ₡13.000,00 | ₡91.000,00 |
| Total | 145 | | ₡1.392.000,00 |

Fuente: Elaboración propia

4.3.5 Capital de Trabajo

El capital de trabajo está constituido por aquellos recursos mínimos requeridos para llevar a cabo la operación de la empresa en el corto plazo; en el caso de Chic Nails by Karina, según lo indicado por la propietaria y los cálculos realizados como parte de la investigación, el capital de trabajo requerido de manera mensual es de: 1.126.789,23 colones.

Tabla 40 Proyección Capital de Trabajo

| Capital de Trabajo | |
|---------------------------------|----------------------|
| Activo Corriente | |
| Efectivo | ¢231.289,23 |
| CXC | ¢0,00 |
| Inventarios | ¢1.015.500,00 |
| Total Activo Corriente | ¢1.246.789,23 |
| Pasivo Corriente | |
| Cuota del préstamo | ¢120.710,47 |
| Total Pasivo Corriente | ¢120.710,47 |
| Total Capital de Trabajo | ¢1.126.078,77 |

Fuente: Elaboración propia

4.3.6 Flujo de efectivo proyectado

El estudio legal, de mercadeo y financiero realizado para esta investigación, brinda los datos requeridas para calcular las proyecciones y así determinar la rentabilidad, factibilidad y tasa interna de retorno, de formalizar las operaciones de Chic Nails by Karina.

El flujo de efectivo corresponde al estado financiero donde se contabilizarán tanto las entradas como salidas de dinero en la empresa, para concluir con las ganancias o pérdidas percibidas por este.

A continuación se detalla el flujo de efectivo de Chic Nails by Karina proyectado a 5 años, para el cual se tomaron en cuenta las siguientes consideraciones:

1. De acuerdo con el Fondo Monetario Internacional, Costa Rica tendrá un crecimiento económico anual del 3,5% del año 2020 al 2022. Este crecimiento se ha utilizado para calcular las proyecciones de los ingresos, y de gastos asociados a los servicios ofrecidos como: compra de materiales, pagos de servicios profesionales y salario de la propietaria
2. Adicionalmente la proyección de los costos fijos como servicios públicos, patente consideran una inflación del 3%
3. Debido a que los flujos se están proyectando a 5 años, se está asumiendo que el quinto año se estaría cancelando el importe restante del financiamiento. Por tanto se ha calculado el valor presente (en el año 5) del saldo de la deuda

$$\text{Valor Presente} = \frac{\text{Valor futuro}}{(1 + i)^4}$$

$$\text{Valor Presente} = \frac{4.546.141,84}{(1 + 15\%)^4}$$

$$\text{Valor Presente} = \frac{4.546.141,84}{1,74900625}$$

$$\text{Valor Presente} = 2.599.271,35$$

4.3.7 Valor Actual Neto

Ochoa (2012) indica que “el valor presente neto es igual a la suma algebraica de los flujos de efectivo del proyecto, descontando al presente con la tasa de rendimiento mínima aceptable” (p.330); lo cual se traduce en la siguiente fórmula:

$$VAN = \sum_{t=0}^N \frac{A_t}{(1+r)^t}$$

Donde:

r =tasa de rendimiento requerida

A= cada uno de los flujos de efectivo del proyecto

t = período en el que se obtiene cada flujo de efectivo

Para determinar la tasa de rendimiento requerido, se debe tomar en consideración el tipo de proyecto en el cual se está trabajando; para efectos de la formalización de Chic Nails by Karina, debido a que este se va a financiar por completo a través de un crédito bancaria, la tasa mínima para descontar debe ser la tasa de interés efectiva cobrada por la entidad bancaria.

Considerando lo anterior, para efectos de esta investigación se ha establecido 15% como la tasa de descuento para el cálculo del Valor Actual Neto del proyecto de inversión.

4.3.8 Tasa Interna de Retorno – TIR

Como se ha explicado anteriormente, la TIR es otra técnica para evaluar la viabilidad de un proyecto, el cual básicamente consiste en encontrar la tasa de descuento que

permite llevar el VAN a cero, lo cual a su vez dará como resultado el porcentaje de beneficios o pérdida que tendrá un proyecto.

Si la TIR obtenida en el cálculo es mayor a la tasa de descuento aplicada para el cálculo del VAN, el proyecto se acepta porque la tasa interna de retorno es superior a la tasa mínima de rentabilidad.; por tanto, en caso de obtener una TIR menor a la tasa de descuento, el proyecto debería rechazarse.

Para efectos de esta investigación, para aquellos casos donde los flujos de efectivo arrojen datos negativos, será necesario calcular la TIR modificada, en la cual además de la tasa de descuento será necesario considerar una tasa de reinversión. Debido a que la formalización de Chic Nails by Karina es un proyecto financiado al 100%, se utilizaría el mismo porcentaje tanto como tasa de descuento y tasa de reinversión (15%).

Tabla 41 Análisis Escenario más probable

| | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|---|--------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Ingresos | | ₡ 16.704.000,00 | ₡ 17.288.640,00 | ₡ 17.893.742,40 | ₡ 18.520.023,38 | ₡ 19.168.224,20 |
| Costos | | | | | | |
| Luz | | ₡ (154.034,37) | ₡ (158.655,40) | ₡ (163.415,06) | ₡ (168.317,51) | ₡ (173.367,04) |
| Agua | | ₡ (39.896,16) | ₡ (41.093,04) | ₡ (42.325,84) | ₡ (43.595,61) | ₡ (44.903,48) |
| Servicios profesionales | | ₡ (3.340.800,00) | ₡ (3.457.728,00) | ₡ (3.578.748,48) | ₡ (3.704.004,68) | ₡ (3.833.644,84) |
| Salarios administrativos | | ₡ (6.000.000,00) | ₡ (6.210.000,00) | ₡ (6.427.350,00) | ₡ (6.652.307,25) | ₡ (6.885.138,00) |
| Compra de insumos | | ₡ (4.112.400,00) | ₡ (4.256.334,00) | ₡ (4.405.305,69) | ₡ (4.559.491,39) | ₡ (4.719.073,59) |
| Gastos financieros - amortización de deuda | | ₡ (371.535,46) | ₡ (427.265,78) | ₡ (491.355,65) | ₡ (565.058,99) | ₡ (2.599.271,35) |
| Póliza de riesgo | | ₡ (101.398,66) | ₡ (104.440,62) | ₡ (107.573,83) | ₡ (110.801,05) | ₡ (114.125,08) |
| Depreciación | | ₡ (582.183,33) | ₡ (582.183,33) | ₡ (582.183,33) | ₡ (503.350,00) | ₡ (503.350,00) |
| Patente | | ₡ (180.000,00) | ₡ (185.400,00) | ₡ (190.962,00) | ₡ (196.690,86) | ₡ (202.591,59) |
| Total Costos | | ₡ (14.882.247,98) | ₡ (15.423.100,17) | ₡ (15.989.219,88) | ₡ (16.503.617,34) | ₡ (19.075.464,97) |
| Utilidad/Pérdida antes de interes e impuestos | | ₡ 1.821.752,02 | ₡ 1.865.539,83 | ₡ 1.904.522,52 | ₡ 2.016.406,04 | ₡ 92.759,24 |
| Intereses | | ₡ (765.000,00) | ₡ (709.269,68) | ₡ (427.265,78) | ₡ (571.476,47) | ₡ - |
| Impuesto de renta | | ₡ (41.124,00) | ₡ (42.563,34) | ₡ (44.053,06) | ₡ (45.594,91) | ₡ - |
| Utilidad/Pérdida después de interese e impuestos | | ₡ 1.015.628,02 | ₡ 1.113.706,81 | ₡ 1.433.203,69 | ₡ 1.399.334,66 | ₡ 92.759,24 |
| Inversión Inicial | ₡ (5.023.010,00) | | | | | |
| Depreciación | | ₡ 582.183,33 | ₡ 582.183,33 | ₡ 582.183,33 | ₡ 503.350,00 | ₡ 503.350,00 |
| Flujo Neto de Efectivo | ₡ (5.023.010,00) | ₡ 1.597.811,36 | ₡ 1.695.890,14 | ₡ 2.015.387,02 | ₡ 1.902.684,66 | ₡ 596.109,24 |
| VAN | ₡311.404,55 | | | | | |
| TIR | 18% | | | | | |
| | | | | <i>Tasa de descuento 15%</i> | | |

Fuente: Elaboración Propia

4.3.9 Análisis de Sensibilidad

En los apartados anteriores se ha hecho el análisis de la rentabilidad del formalizar Chic Nails by Karina, tomando como base los supuestos más probables de lo que pueda suceder, los cuales se basan en el estudio de mercado realizado y la realidad de la empresa.

Sin embargo, en todo proyecto de inversión es necesario analizar diferentes escenarios, tomando en consideración cambios en variables que podrían afectar positiva o negativamente los resultados previamente obtenidos, con el fin de que el inversionista pueda tomar una decisión teniendo conocimiento completo de la situación real y como esta podría variar repentinamente.

La variable más importante para esta comparación corresponde a la cantidad de citas otorgada mensualmente. Con base en la cartera de clientes actual del salón, sumado a los resultados obtenidos en las encuestas y la disponibilidad en agenda considerando el nuevo horario una vez formalizada la empresa, se define que el máximo de citas que puede otorgarse por mes es de 181.

4.3.9.1 Escenario Pesimista

Supuesto: la cantidad de clientes una vez formalizada la empresa, es un 20% menos de lo estimado en el escenario más probable (145 citas), por medio de las encuestas realizadas.

Las demás variables se mantienen igual, con base en los resultados de las encuestas se define el porcentaje y por ende cantidad de cada uno de los tipos de servicios disponibles en Chic Nails by Karina.

Como porcentaje de crecimiento se continúan utilizando las estimaciones brindadas por el Fondo Monetario Internacional, así como el porcentaje de inflación proyectado para los próximos años.

Tabla 42 Análisis Escenario Pesimista

| | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|---|------------------|--------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Ingresos | | | ₡ 14.220.900,00 | ₡ 14.718.631,50 | ₡ 15.233.783,60 | ₡ 15.766.966,03 |
| Costos | | | | | | |
| Luz | | | ₡ (126.924,32) | ₡ (130.732,05) | ₡ (134.654,01) | ₡ (138.693,63) |
| Agua | | | ₡ (32.874,44) | ₡ (33.860,67) | ₡ (34.876,49) | ₡ (35.922,78) |
| Servicios profesionales | | | ₡ (2.844.180,00) | ₡ (2.943.726,30) | ₡ (3.046.756,72) | ₡ (3.153.393,21) |
| Salario de administración | | | ₡ (6.210.000,00) | ₡ (6.427.350,00) | ₡ (6.652.307,25) | ₡ (6.885.138,00) |
| Compra de insumos | | | ₡ (3.405.067,20) | ₡ (3.524.244,55) | ₡ (3.647.593,11) | ₡ (3.775.258,87) |
| Gastos financieros - amortización de deuda | | | ₡ (427.265,78) | ₡ (491.355,65) | ₡ (565.058,99) | ₡ (2.599.271,35) |
| Póliza de riesgo | | | ₡ (104.440,62) | ₡ (107.573,83) | ₡ (110.801,05) | ₡ (114.125,08) |
| Depreciación | | | ₡ (582.183,33) | ₡ (582.183,33) | ₡ (503.350,00) | ₡ (503.350,00) |
| Patente | | | ₡ (185.400,00) | ₡ (190.962,00) | ₡ (196.690,86) | ₡ (202.591,59) |
| Total Costos | | | ₡ (13.918.335,68) | ₡ (14.431.988,38) | ₡ (14.892.088,48) | ₡ (17.407.744,51) |
| Utilidad/Pérdida antes de interes e impuestos | | | ₡ 302.564,32 | ₡ 286.643,12 | ₡ 341.695,12 | ₡ (1.640.778,48) |
| Intereses | | | ₡ (709.269,68) | ₡ (427.265,78) | ₡ (571.476,47) | ₡ - |
| Impuesto de renta | | | | | | ₡ - |
| Utilidad/Pérdida después de interese e impuestos | | | ₡ (406.705,36) | ₡ (140.622,66) | ₡ (229.781,35) | ₡ (1.640.778,48) |
| Inversión Inicial | ₡ (5.023.010,00) | | | | | |
| Depreciación | | | ₡ 582.183,33 | ₡ 582.183,33 | ₡ 503.350,00 | ₡ 503.350,00 |
| Flujo Neto de Efectivo | ₡ (5.023.010,00) | ₡ 129.001,46 | ₡ 175.477,97 | ₡ 441.560,67 | ₡ 273.568,65 | ₡ (1.137.428,48) |
| VAN | (₡4.258.177,53) | | | Tasa de descuento | 15% | |
| TIR | -24% | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

4.3.9.2 Escenario Optimista

Supuesto: el salón estaría “lleno” todos los días, considerando 181 como el número máximo de citas disponibles por mes. Este número se obtiene como resultado al analizar la disponibilidad en agenda una vez que se amplíen los horarios de atención al formalizar la empresa, la cartera de clientes actual y las respuestas a la encuesta aplicada al mercado meta.

Las demás variables se mantienen igual, con base en los resultados de las encuestas se define el porcentaje y por ende cantidad de cada uno de los tipos de servicios disponibles en Chic Nails by Karina.

Como porcentaje de crecimiento se continúan utilizando las estimaciones brindadas por el Fondo Monetario Internacional, así como el porcentaje de inflación proyectado para los próximos años.

Tabla 43 Análisis Escenario Optimista

| | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|---|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Ingresos | | ₺ 20.580.000,00 | ₺ 21.300.300,00 | ₺ 22.045.810,50 | ₺ 22.817.413,87 | ₺ 23.616.023,35 |
| Costos | | | | | | |
| Luz | | ₺ (184.841,24) | ₺ (190.386,48) | ₺ (196.098,07) | ₺ (201.981,01) | ₺ (208.040,44) |
| Agua | | ₺ (47.875,39) | ₺ (49.311,65) | ₺ (50.791,00) | ₺ (52.314,73) | ₺ (53.884,18) |
| Servicios profesionales | | ₺ (4.116.000,00) | ₺ (4.260.060,00) | ₺ (4.409.162,10) | ₺ (4.563.482,77) | ₺ (4.723.204,67) |
| Salario de administración | | ₺ (6.000.000,00) | ₺ (6.210.000,00) | ₺ (6.427.350,00) | ₺ (6.652.307,25) | ₺ (6.885.138,00) |
| Compra de insumos | | ₺ (5.140.500,00) | ₺ (5.320.417,50) | ₺ (5.506.632,11) | ₺ (5.699.364,24) | ₺ (5.898.841,98) |
| Gastos financieros - amortización de deuda | | ₺ (371.535,46) | ₺ (427.265,78) | ₺ (491.355,65) | ₺ (565.058,99) | ₺ (2.599.271,35) |
| Póliza de riesgo | | ₺ (101.398,66) | ₺ (104.440,62) | ₺ (107.573,83) | ₺ (110.801,05) | ₺ (114.125,08) |
| Depreciación | | ₺ (582.183,33) | ₺ (582.183,33) | ₺ (582.183,33) | ₺ (503.350,00) | ₺ (503.350,00) |
| Patente | | ₺ (180.000,00) | ₺ (185.400,00) | ₺ (190.962,00) | ₺ (196.690,86) | ₺ (202.591,59) |
| Total Costos | | ₺ (16.724.334,08) | ₺ (17.329.465,36) | ₺ (17.962.108,10) | ₺ (18.545.350,91) | ₺ (21.188.447,30) |
| Utilidad/Pérdida antes de interes e impuestos | | ₺ 3.855.665,92 | ₺ 3.970.834,64 | ₺ 4.083.702,40 | ₺ 4.272.062,96 | ₺ 2.427.576,06 |
| Intereses | | ₺ (765.000,00) | ₺ (709.269,68) | ₺ (427.265,78) | ₺ (571.476,47) | ₺ - |
| Impuesto de renta | | ₺ (51.405,00) | ₺ (53.204,18) | ₺ (55.066,32) | ₺ (56.993,64) | ₺ (58.988,42) |
| Utilidad/Pérdida después de interese e impuestos | | ₺ 3.039.260,92 | ₺ 3.208.360,79 | ₺ 3.601.370,30 | ₺ 3.643.592,85 | ₺ 2.368.587,64 |
| Inversión Inicial | ₺ (5.023.010,00) | | | | | |
| Depreciación | | ₺ 582.183,33 | ₺ 582.183,33 | ₺ 582.183,33 | ₺ 503.350,00 | ₺ 503.350,00 |
| Flujo Neto de Efectivo | ₺ (5.023.010,00) | ₺ 3.621.444,25 | ₺ 3.790.544,12 | ₺ 4.183.553,63 | ₺ 4.146.942,85 | ₺ 2.871.937,64 |
| VAN | ₺6.558.183,41 | | | Tasa de descuento | 15% | |
| TIR | 69% | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 ESTUDIO DE MERCADO

5.1.1 Conclusiones

- 1 Los resultados de la encuesta aplicada al mercado meta de Chic Nails by Karina, sumados a lo experimentado durante el año y medio de operación informal del salón, permiten concluir que en San Miguel de Desamparados si se cuenta con un mercado potencial que puede llevar el proyecto al éxito porque:
 - a. El 70% de las mujeres encuestadas afirman solicitar servicios como los ofrecidos por el centro de uñas al menos una vez al mes y además, solamente un 10% de las clientes actuales de Karina, indicó dejaría de frecuentar el salón si este cambia su ubicación geográfica.
 - b. La calidad de los productos utilizados resultó ser el principal factor de decisión al elegir donde contratar servicios de cuidado de las uñas; esto está alineado a la estrategia que ha tenido Chic Nails by Karina desde el inicio de sus operaciones.
- 2 La falta de disponibilidad en agenda por parte del centro de uñas, es la principal área de mejora de la empresa; se estima que el salón está actualmente perdiendo entre 2 y 3 clientas nuevas por semana, quienes responden a la publicidad colocada en la página de Facebook pero, es imposible agendarlas por la falta de espacios libres.
 - c. Un 40% del mercado meta podría no convertirse en cliente del salón, debido a que aseguran solicitar los servicios durante los sábados; día ocupado por completo con la cartera actual.

- 3 El salón cuenta con una reducida cantidad de proveedores, prácticamente se tiene solamente un proveedor para cada marca utilizada; lo cual, pone en riesgo la operación del negocio, ya que en caso de retrasos o inconvenientes con los pedidos y/o entregas, se podría enfrentar situaciones de desabastecimiento para llevar a cabo los servicios solicitados.

5.1.2 Recomendaciones

1. Elaborar un plan promocional por medio del cual se anuncie la inauguración del nuevo local, lo cual representa la formalización de Chic Nails by Karina como empresa. A continuación los puntos clave de dicho plan:
 - a. Para inaugurar el salón se realizará un pequeño coctel para las clientas, quienes podrán llevar una invitada a la actividad. Adicionalmente, se invitará a las socias del Zumba Fitness de San Miguel de Desamparados.
 - i. Las invitadas quienes adquieran un tratamiento con el salón, en los primeros tres meses después del relanzamiento recibirán un 20% de descuento en su primer servicio.
 - ii. La clienta quien la invitó a la actividad recibirá el mismo descuento en su siguiente visita
 - b. Utilizar la página de Facebook como principal medio promocional, tomando ventaja también de los anuncios pagados de dicha plataforma. Los anuncios llevarán a un formulario donde se obtendrá información de las interesadas con el fin de crear una base de datos de clientes potenciales. Las personas quienes completen el formulario recibirán un

cupón de 15% de descuento en su primer servicio en el salón, el cual tendrá una validez de tres meses para hacerse efectivo.

- i. Esta publicidad se debe centrar en los elementos diferenciadores de Chic Nails by Karina, tomando como base el análisis de la competencia presentado en el capítulo 4 de esta investigación
 - ii. Adicionalmente se debe promocionar aquellos servicios que hoy no son frecuentemente ofrecidos en salón pero, que las encuestas demuestran ser de los preferidos del público meta como: manicure, pedicure, uñas artificiales
 - c. Es necesario premiar la fidelidad de las clientas frecuentes del salón, por esto se brindará como parte del plan promocional, un 25% de descuento para las clientas en servicios de pedicure
 - i. Actualmente, este no es un servicio fuerte en el salón pero, puede generar ganancias importante, por tanto sirve de “enganche” para que quienes hagan efectivo el cupón, se conviertan en usuarias fijas de dicho tratamiento
- 2. Establecer una estrategia para asegurar un correcto aprovechamiento del tiempo, lo anterior porque la formalización de la empresa se traduce en mayor disponibilidad en agenda.
 - a. Las clientas atendidas actualmente en Tibás que continuarán solicitando los tratamientos de Chic Nails by Karina deberán ser agendadas los fines de semana, esto porque su horario de trabajo les impide hacer uso de los espacios disponibles entre semana.

- b. Se recomienda establecer un horario en el cual el salón estará ofreciendo citas todos los días de la semana. Para lograr esto, se sugiere que cada manicurista tenga un día libre por semana, diferente entre sí.
 - i. Se han definido lunes y miércoles como los días cuando una de las manicuristas estará fuera. Esto porque las encuestas arrojan estos días como los de menor volumen.
 - c. Promover con las clientas actuales y mercado meta la apertura de nuevos horarios de atención; con el fin de liberar el sábado de citas con clientas actuales, y poder tener espacios disponibles para las nuevas clientas.
3. Buscar en el país proveedores de las marcas actualmente utilizadas para tener un plan alternativo en caso de imprevistos o inconvenientes con los proveedores actuales.
- a. Estudiar otros productos y marcas de igual calidad que también puedan ser utilizados en los servicios. Estas alternativas disminuirán el impacto de un posible desabastecimiento en el salón.

5.2 ESTUDIO TÉCNICO

5.2.1 Conclusiones

1. La tramitología de formalización de una empresa involucra a varias entidades gubernamentales, las cuales han establecido diferentes pasos para concluir con éxito el proceso. Siendo así, se concluye que se requiere de cinco a nueve meses para formalizar una empresa en Costa Rica.
2. El cumplimiento de requisitos legales para formalizar una empresa no quiere decir que estos requieran la intervención de un abogado para completarse.

3. Para obtener la licencia de funcionamiento (patente) es imperativa la construcción o adecuación de un espacio independiente a la casa de habitación de la propietaria, donde se puedan recibir y atender las clientas.
4. Existen mecanismos que permiten la contratación de personas para asistir a la propietaria con la atención de clientas, sin incurrir en costos de planilla. Por eso la necesidad de un contrato por servicios profesionales de la manicurista adicional requerida en el salón.

5.2.2 Recomendaciones

1. Derivado del año y medio que tiene la empresa operando de manera informal, muchas personas además de las clientes actuales, ya conocen la marca de la empresa, su sitio en Facebook, entre otros. Por tanto, a pesar de que el registro de esta no es requisito para formalizar la compañía, se recomienda invertir en dicho proceso para aprovechar el lazo existente.
2. Para disminuir los meses requeridos para formalizar la empresa, se recomienda realizar los trámites en el orden establecido en el capítulo 4.
 - a. Algunos pasos son dependientes entre sí, y de esta manera se asegura la fluidez del proceso.
 - b. Algunos procesos pueden realizarse en paralelo; por ejemplo:
 - i. El registro de marca y de nombre comercial son dos trámites independientes pero, prácticamente iguales, la única variante corresponde al formulario que debe entregarse. Por tanto, se

pueden iniciar al mismo tiempo, para que los esfuerzos, solicitudes y visitas a las diferentes entidades solo se realicen una vez.

ii. Mientras se cumple con el proceso de registro, se puede iniciar la construcción del local, ya que este será requerido para obtener la patente municipal.

3. Se recomienda todos los trámites sean realizados directamente por la propietaria para disminuir la inversión en pagos de honorarios a abogados.
4. Se sugiere contratar asesoría legal para la elaboración del contrato de servicios profesionales, donde se establecerá la obligación de la persona contratada por servicios profesionales, de asegurarse voluntariamente ante la Caja Costarricense del Seguro Social; evitando así denuncias a futuro para el salón.

5.3 Estudio Financiero

5.3.1 Conclusiones

1. Actualmente Chic Nails by Karina es un negocio rentable para su propietaria; sin embargo, no le da la estabilidad necesaria para dejar su trabajo actual en publicidad y dedicarse por completo a su proyecto de emprendimiento.
2. Para formalizar la empresa se requiere de una inversión inicial importante, la cual es principalmente requerida para cubrir la tramitología y la construcción del espacio independiente a la casa de habitación, exigido para obtener la patente comercial.
 - a. Dicha inversión deberá ser financiada al 100% ya que la propietaria no cuenta con un capital personal el cual pueda invertir en el proyecto.

3. La principal variable del análisis financiero de este proyecto consiste en la ocupación del salón de uñas, es decir las citas otorgadas durante el mes, las cuales guiarán los ingresos percibidos por la empresa. Las modificaciones en dicho aspecto rigen el escenario más probable así como los análisis de sensibilidad realizados en el capítulo 4.
 - a. De acuerdo con el horario de atención y la duración de los servicios, el salón brindar aproximadamente 256 citas al mes; sin embargo, los resultados de la respuesta indican que esto no es viable ya que no se cuenta con disponibilidad en todos los días y horas de preferencia del mercado meta.
 - b. Considerando lo anterior, al inicio se puede concluir que el total de citas que podría brindarse en un mes es un promedio de 181.
4. El escenario más probable confirma la viabilidad económica del proyecto, dando como resultado un VAN positivo de 311.404,55 colones y un tasa interna de retorno del 18%.
 - a. Esto considera la cancelación del crédito bancario en el quinto año de operación (tres años antes del plazo acordado con la entidad bancaria)
5. Tomando como base los supuestos del análisis de sensibilidad pesimista, se concluye que el salón requiere de un mínimo de 130 citas mensuales para obtener resultados económicos positivos que aseguren la viabilidad financiera del proyecto.
 - a. El punto de equilibrio, así como los resultados de los diferentes escenarios pueden variar dependiendo del tipo de servicio solicitado en

cada cita. Los supuestos se basan en la tendencia seguida por la clientela actual y los resultados arrojados por las encuestas.

6. Los análisis realizados pueden verse directamente impactados, si se aprueba la nueva política fiscal en el país, la cual pretende la fijación de un impuesto para los servicios.

5.3.2 Recomendaciones

1. Los requisitos legales para obtener los permisos de funcionamiento, establecen la necesidad de un espacio independiente a la casa de habitación de la propietaria para poder brindar los servicios en dicho terreno; sin embargo, no necesariamente se debe construir un local.
 - a. Tomando como base los resultados del estudio financiero, se recomienda adecuar la casa actual de manera que se cumpla con la ley pero, se requiera una inversión inicial menor.
 - b. En el capítulo 6 de esta investigación se detalla la propuesta mencionada anteriormente, la cual básicamente consiste en adecuar una de las habitaciones libres de la casa como local de Chic Nails by Karina, reduciendo la inversión inicial, lo cual mejora los resultados obtenidos en el VAN y TIR de los 3 escenarios analizados.
2. Definir una estrategia para el otorgamiento de las citas que contenga lo siguiente
 - a. El gasto por servicios profesionales está ligado a los servicios brindados por la segunda manicurista; por tanto, la asignación de citas debe realizarse de forma equilibrada para asegurar un balance en los ingresos y gastos del salón.

b. La duración de los servicios según la tendencia mostrada por las nuevas clientas quienes visiten el salón en los primeros seis meses después de formalizada la empresa.

c. La posibilidad de personal adicional bajo demanda en caso de que se identifique un patrón de solicitud de citas en días y horarios específicos durante los primeros seis meses después de formalizada la empresa.

3. Se recomienda buscar una fuente de financiamiento alternativa al préstamo bancario para cubrir la inversión inicial. Por ejemplo, establecer algún tipo de sociedad o por ejemplo, financiarse con recursos propios, para disminuir los gastos financieros y obtener mejores resultados a nivel económico.
4. Considerando la inminente formalización de un nuevo paquete fiscal en el país, se sugiere la revisión de precios de los servicios otorgados por el salón. Chic Nails by Karina está trabajando bajo los mismos precios establecidos desde el inicio de sus operaciones; sin embargo, es necesario actualizar estos considerando el impuesto que deberá pagarse una vez aprobado el proyecto de ley.

CAPÍTULO XI: PROPUESTA

6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Plan de formalización de la empresa Chic Nails by Karina

6.2 LUGAR DE DESARROLLO, ORGANIZACIÓN Y POBLACIÓN

INVOLUCRADA

El local del centro de uñas Chic Nails by Karina estará ubicado en El Llano de San Miguel de Desamparados, cuyo público meta consiste en las mujeres de 15 a 64 años vecinas del distrito de San Miguel.

6.2 OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta con base en los resultados obtenidos durante la investigación, con el fin de que el proyecto de emprendedurismo de Karina Ortiz se haga realidad y sea rentable a nivel financiero.

6.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

6.3.1 Diseñar un cronograma del tiempo requerido para la formalización de la empresa.

6.3.2 Elaborar una propuesta de inversión inicial que tome en cuenta los requisitos legales de formalización de empresa y las implicaciones económicas de estos, para la definición de un punto medio donde no solo se cumplan las normas del país sino que también se perciban ganancias del proyecto.

6.3.3 Calcular los flujos de efectivo, VAN y TIR con base en los nuevos supuestos de inversión inicial e impuestos.

6.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Como se explicó en el capítulo 4, para formalizar la empresa se deben realizar diferentes trámites con entidades gubernamentales lo cuales representan la mayor inversión de tiempo del proyecto de emprender en Costa Rica y además son el primer paso para llevar a cabo la iniciativa.

En el siguiente cronograma se comparte la estimación de tiempo requerido para formalizar la empresa y además realizar el relanzamiento de la marca y empresa, con la inauguración del nuevo local.

Tabla 44 Cronograma (Propuesta)

| Actividad | Recurso - Encargado | Mes 1 | Mes 2 | Mes 3 | Mes 4 | Mes 5 | Mes 6 | Mes 7 |
|--|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Registro de marca | Karina Ortiz | ■ | ■ | ■ | ■ | | | |
| Registro nombre comercial | Karina Ortiz | ■ | ■ | ■ | ■ | | | |
| Trámite uso de suelo | Karina Ortiz | | | ■ | | | | |
| Permiso Sanitario de Funcionamiento | Karina Ortiz | | | | ■ | ■ | | |
| Patente municipal | Karina Ortiz | | | | ■ | ■ | | |
| Registro Trabajador Independiente | Karina Ortiz | | | | | ■ | ■ | |
| Registro contribuyente ante hacienda | Karina Ortiz | | | | | | ■ | |
| Póliza de riesgos | Karina Ortiz | | | | | | ■ | |
| Elaboración contrato servicios profesionales | Abogado | | | | | | ■ | |
| Firma contrato servicios profesionales | Karina Ortiz - Persona contratada por SP | | | | | | | ■ |
| Construcción local | Contratista | ■ | ■ | ■ | ■ | | | |
| Plan de relanzamiento de la empresa | Karina Ortiz | | | | | | | ■ |

Fuente: Elaboración propia

6.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Cuando se decide en formalizar Chic Nails by Karina, se habla de la construcción de un local de 20m², lo cual es necesario para obtener la patente municipal. Sin embargo, la inversión requerida para dicha construcción es bastante alta en comparación con los ingresos que el salón percibiría en el escenario más probable, esto trae como resultado que el Valor Actual Neto y la Tasa Interna de Retorno del proyecto sean negativas, y por tanto no recomendar la formalización de la empresa.

Conversando con la propietaria se pensó en un plan alternativo donde se pueda cumplir con el requisito de la municipalidad la tener un espacio para atender a las clientas el cual sea independiente a la casa de habitación de la propietaria pero, que requiera de una inyección de dinero menor a la estimada en la investigación.

El cuarto principal de la casa tiene una amplitud de 25m², sus ventanas dan con la entrada principal; la cual podría adecuarse como local del centro de uñas; teniendo mayor espacio disponible que en el plan inicial, dejando un espacio amplio de parqueo para aquellas clientas quienes requieran hacer uso de este y siendo un espacio con entrada independiente a la casa de habitación. A nivel de construcción solamente debe invertirse en botar la pared y ventana, las cuales se convertirán en la entrada principal del local, pintura, y decoración.

A continuación se comparten los cálculos reales de esta inversión, así como los flujos de efectivo, VAN y TIR basados en los mismos supuestos del escenario más probable pero, requiriendo una inversión inicial mucho menor a la calculada al inicio de la investigación.

6.5.1 Inversión Inicial de la propuesta

Tabla 45 Inversión Inicial (Propuesta)

| Inversión Inicial (resumen) | |
|------------------------------------|----------------------|
| Construcción local | €2.750.000,00 |
| Tramitología | €523.010,00 |
| Total | €3.273.010,00 |

Fuente: Elaboración Propia

6.5.2 Estimación de Gastos

Tabla 46 Estimación de Gastos (Propuesta)

| Resumen de gastos mensuales | Mensual | Anual |
|------------------------------------|-----------------------|------------------------|
| Luz | (12.836,20) | (154.034,37) |
| Agua | (3.324,68) | (39.896,16) |
| Servicios profesionales | (278.400,00) | (3.340.800,00) |
| Salario Karina | (500.000,00) | (6.000.000,00) |
| Poliza de riesgo | (8.449,89) | (101.398,66) |
| Insumos | (342.700,00) | (4.112.400,00) |
| Préstamo | (64.997,94) | (779.975,31) |
| Patente estimado | (15.000,00) | (180.000,00) |
| Total gastos por mes | (1.225.708,71) | (14.708.504,50) |

Fuente: Elaboración Propia

6.5.3 Financiamiento

Amortizaciones

Tabla 47 Amortización Crédito Bancario (Propuesta)

| Amortización de Crédito Bancario | | | | | |
|----------------------------------|---------------|-------------|--------------|-------------|---------------|
| Período | Inicial | Interés | Amortización | Cuota | Final |
| 0 | | | | | ₪3.500.000,00 |
| 1 | ₪3.500.000,00 | ₪525.000,00 | ₪254.975,31 | ₪779.975,31 | ₪3.245.024,69 |
| 2 | ₪3.245.024,69 | ₪486.753,70 | ₪293.221,61 | ₪779.975,31 | ₪2.951.803,08 |
| 3 | ₪2.951.803,08 | ₪442.770,46 | ₪337.204,85 | ₪779.975,31 | ₪2.614.598,24 |
| 4 | ₪2.614.598,24 | ₪392.189,74 | ₪387.785,57 | ₪779.975,31 | ₪2.226.812,66 |
| 5 | ₪2.226.812,66 | ₪334.021,90 | ₪445.953,41 | ₪779.975,31 | ₪1.780.859,25 |
| 6 | ₪1.780.859,25 | ₪267.128,89 | ₪512.846,42 | ₪779.975,31 | ₪1.268.012,83 |
| 7 | ₪1.268.012,83 | ₪190.201,92 | ₪589.773,39 | ₪779.975,31 | ₪678.239,44 |
| 8 | ₪678.239,44 | ₪101.735,92 | ₪678.239,39 | ₪779.975,31 | ₪0,0 |

Fuente: Elaboración Propia

Valor Presente últimos 4 años del préstamo

$$\text{Valor Presente} = \frac{\text{Valor futuro}}{(1 + i)^4}$$

$$\text{Valor Presente} = \frac{3.119.901,24}{(1 + 15\%)^4}$$

$$\text{Valor Presente} = \frac{3.119.901,24}{1,74900625}$$

$$\text{Valor Presente} = 1.783.813,66$$

6.5.4 Proyección de Ingresos

Tabla 48 Proyección de Ingresos (Propuesta)

| Proyección ingresos | | | |
|--------------------------------|--------------------|-----------------|----------------------|
| Servicio | Cantidad servicios | Precio Unitario | Total ingresos |
| Esmaltado Regular Manos | 16 | ¢3.000,00 | ¢48.000,00 |
| Esmaltado Regular Pies | 4 | ¢5.000,00 | ¢20.000,00 |
| Esmaltado Semipermanente Manos | 14 | ¢6.000,00 | ¢84.000,00 |
| Esmaltado Semipermanente Pies | 8 | ¢8.000,00 | ¢64.000,00 |
| Recubrimiento uña natural | 71 | ¢10.000,00 | ¢710.000,00 |
| Moldeado / extensión uñas | 15 | ¢15.000,00 | ¢225.000,00 |
| Pedicura spa | 10 | ¢15.000,00 | ¢150.000,00 |
| Manicura spa | 7 | ¢13.000,00 | ¢91.000,00 |
| Total | 145 | | ¢1.392.000,00 |

Fuente: Elaboración Propia

6.5.5 Flujos de Efectivo, VAN, TIR

Tabla 49 Análisis Escenarios Más Probable (Propuesta)

| Flujo de Efectivo Proyectado - Chic Nails by Karina | | | | | | |
|---|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
| Ingresos | | ₺ 16.704.000,00 | ₺ 17.288.640,00 | ₺ 17.893.742,40 | ₺ 18.520.023,38 | ₺ 19.168.224,20 |
| Costos | | | | | | |
| Luz | | ₺ (154.034,37) | ₺ (158.655,40) | ₺ (163.415,06) | ₺ (168.317,51) | ₺ (173.367,04) |
| Agua | | ₺ (39.896,16) | ₺ (41.093,04) | ₺ (42.325,84) | ₺ (43.595,61) | ₺ (44.903,48) |
| Servicios profesionales | | ₺ (3.340.800,00) | ₺ (3.457.728,00) | ₺ (3.578.748,48) | ₺ (3.704.004,68) | ₺ (3.833.644,84) |
| Salarios Administrativos | | ₺ (6.000.000,00) | ₺ (6.210.000,00) | ₺ (6.427.350,00) | ₺ (6.652.307,25) | ₺ (6.885.138,00) |
| Compra de insumos | | ₺ (4.112.400,00) | ₺ (4.256.334,00) | ₺ (4.405.305,69) | ₺ (4.559.491,39) | ₺ (4.719.073,59) |
| Gastos financieros - amortización de deuda | | ₺ (254.975,31) | ₺ (293.221,61) | ₺ (337.204,85) | ₺ (387.785,57) | ₺ (1.783.813,66) |
| Póliza de riesgo | | ₺ (101.398,66) | ₺ (104.440,62) | ₺ (107.573,83) | ₺ (110.801,05) | ₺ (114.125,08) |
| Depreciación | | ₺ (407.183,33) | ₺ (407.183,33) | ₺ (407.183,33) | ₺ (328.350,00) | ₺ (328.350,00) |
| Patente | | ₺ (180.000,00) | ₺ (186.300,00) | ₺ (192.820,50) | ₺ (199.569,22) | ₺ (206.554,14) |
| Total Costos | | ₺ (14.590.687,83) | ₺ (15.114.956,00) | ₺ (15.661.927,58) | ₺ (16.154.222,28) | ₺ (18.088.969,83) |
| Utilidad/Pérdida antes de interes e impuestos | | ₺ 2.113.312,17 | ₺ 2.173.684,00 | ₺ 2.231.814,82 | ₺ 2.365.801,10 | ₺ 1.079.254,37 |
| Intereses | | ₺ (525.000,00) | ₺ (486.753,70) | ₺ (442.770,46) | ₺ (392.189,74) | ₺ (387.785,57) |
| Impuesto de renta | | ₺ (41.124,00) | ₺ (42.563,34) | ₺ (44.053,06) | ₺ (45.594,91) | ₺ (47.190,74) |
| Utilidad/Pérdida después de interese e impuestos | | ₺ 1.547.188,17 | ₺ 1.644.366,96 | ₺ 1.744.991,30 | ₺ 1.928.016,46 | ₺ 644.278,06 |
| Inversión Inicial | ₺ (3.273.010,00) | | | | | |
| Depreciación | | ₺ 407.183,33 | ₺ 407.183,33 | ₺ 407.183,33 | ₺ 328.350,00 | ₺ 328.350,00 |
| Flujo Neto de Efectivo | ₺ (3.273.010,00) | ₺ 1.954.371,51 | ₺ 2.051.550,29 | ₺ 2.152.174,63 | ₺ 2.256.366,46 | ₺ 972.628,06 |
| VAN | ₺2.753.437,30 | | | | | |
| TIR | | 53% | | | | |
| | | | Tasa de descuento | 15% | | |

Fuente: Elaboración Propia

6.5.6 Análisis de Sensibilidad

6.5.6.1 Escenario Pesimista

Tabla 50 Análisis Escenarios Pesimista (Propuesta)

| | Flujo de Efectivo Proyectado - Chic Nails by Karina | | | | | |
|---|---|------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------|-------------------|
| | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
| Ingresos | | ₺ 13.740.000,00 | ₺ 14.220.900,00 | ₺ 14.718.631,50 | ₺ 15.233.783,60 | ₺ 15.233.783,60 |
| Costos | | | | | | |
| Luz | | ₺ (123.227,49) | ₺ (126.924,32) | ₺ (130.732,05) | ₺ (134.654,01) | ₺ (138.693,63) |
| Agua | | ₺ (31.916,93) | ₺ (32.874,44) | ₺ (33.860,67) | ₺ (34.876,49) | ₺ (35.922,78) |
| Servicios profesionales | | ₺ (2.748.000,00) | ₺ (2.844.180,00) | ₺ (2.943.726,30) | ₺ (3.046.756,72) | ₺ (3.153.393,21) |
| Salarios Administrativos | | ₺ (6.000.000,00) | ₺ (6.210.000,00) | ₺ (6.427.350,00) | ₺ (6.652.307,25) | ₺ (6.885.138,00) |
| Compra de insumos | | ₺ (3.289.920,00) | ₺ (3.405.067,20) | ₺ (3.524.244,55) | ₺ (3.647.593,11) | ₺ (3.775.258,87) |
| Gastos financieros - amortización de deuda | | ₺ (254.975,31) | ₺ (293.221,61) | ₺ (337.204,85) | ₺ (387.785,57) | ₺ (1.783.813,66) |
| Póliza de riesgo | | ₺ (101.398,66) | ₺ (104.440,62) | ₺ (107.573,83) | ₺ (110.801,05) | ₺ (114.125,08) |
| Depreciación | | ₺ (407.183,33) | ₺ (407.183,33) | ₺ (407.183,33) | ₺ (328.350,00) | ₺ (328.350,00) |
| Patente | | ₺ (180.000,00) | ₺ (185.400,00) | ₺ (190.962,00) | ₺ (196.690,86) | ₺ (202.591,59) |
| Total Costos | | ₺ (13.136.621,72) | ₺ (13.609.291,51) | ₺ (14.102.837,58) | ₺ (14.539.815,06) | ₺ (16.417.286,82) |
| Utilidad/Pérdida antes de interes e impuestos | | ₺ 603.378,28 | ₺ 611.608,49 | ₺ 615.793,92 | ₺ 693.968,54 | ₺ (1.183.503,22) |
| Intereses | | ₺ (525.000,00) | ₺ (486.753,70) | ₺ (442.770,46) | ₺ (392.189,74) | ₺ (387.785,57) |
| Impuesto de renta | | ₺ (32.899,20) | ₺ (34.050,67) | ₺ (35.242,45) | ₺ (36.475,93) | ₺ (37.752,59) |
| Utilidad/Pérdida después de interese e impuestos | | ₺ 45.479,08 | ₺ 90.804,12 | ₺ 137.781,01 | ₺ 265.302,87 | ₺ (1.609.041,38) |
| Inversión Inicial | ₺ (3.273.010,00) | | | | | |
| Depreciación | | ₺ 407.183,33 | ₺ 407.183,33 | ₺ 407.183,33 | ₺ 328.350,00 | ₺ 328.350,00 |
| Flujo Neto de Efectivo | ₺ (3.273.010,00) | ₺ 452.662,41 | ₺ 497.987,45 | ₺ 544.964,34 | ₺ 593.652,87 | ₺ (1.280.691,38) |
| VAN | | (₺2.123.325,70) | | Tasa de descuento | 15% | |
| TIR | | -5% | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

6.5.6.2 Escenario Optimista

Tabla 51 Análisis Escenarios Optimistas (Propuesta)

| Flujo de Efectivo Proyectado - Chic Nails by Karina | | | | | | |
|---|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
| Ingresos | | ₺ 20.580.000,00 | ₺ 21.300.300,00 | ₺ 22.045.810,50 | ₺ 22.817.413,87 | ₺ 22.817.413,87 |
| Costos | | | | | | |
| Luz | | ₺ (184.841,24) | ₺ (190.386,48) | ₺ (196.098,07) | ₺ (201.981,01) | ₺ (208.040,44) |
| Agua | | ₺ (47.875,39) | ₺ (49.311,65) | ₺ (50.791,00) | ₺ (52.314,73) | ₺ (53.884,18) |
| Servicios profesionales | | ₺ (4.116.000,00) | ₺ (4.260.060,00) | ₺ (4.409.162,10) | ₺ (4.563.482,77) | ₺ (4.723.204,67) |
| Salarios Administrativos | | ₺ (6.000.000,00) | ₺ (6.210.000,00) | ₺ (6.427.350,00) | ₺ (6.652.307,25) | ₺ (6.885.138,00) |
| Compra de insumos | | ₺ (5.140.500,00) | ₺ (5.320.417,50) | ₺ (5.506.632,11) | ₺ (5.699.364,24) | ₺ (5.898.841,98) |
| Gastos financieros - amortización de deuda | | ₺ (254.975,31) | ₺ (293.221,61) | ₺ (337.204,85) | ₺ (387.785,57) | ₺ (1.783.813,66) |
| Póliza de riesgo | | ₺ (101.398,66) | ₺ (104.440,62) | ₺ (107.573,83) | ₺ (110.801,05) | ₺ (114.125,08) |
| Depreciación | | ₺ (407.183,33) | ₺ (407.183,33) | ₺ (407.183,33) | ₺ (328.350,00) | ₺ (328.350,00) |
| Patente | | ₺ (180.000,00) | ₺ (185.400,00) | ₺ (190.962,00) | ₺ (196.690,86) | ₺ (202.591,59) |
| Total Costos | | ₺ (16.432.773,93) | ₺ (17.020.421,19) | ₺ (17.632.957,30) | ₺ (18.193.077,49) | ₺ (20.197.989,60) |
| Utilidad/Pérdida antes de interes e impuestos | | ₺ 4.147.226,07 | ₺ 4.279.878,81 | ₺ 4.412.853,20 | ₺ 4.624.336,38 | ₺ 2.619.424,26 |
| Intereses | | ₺ (525.000,00) | ₺ (486.753,70) | ₺ (442.770,46) | ₺ (392.189,74) | ₺ (387.785,57) |
| Impuesto de renta | | ₺ (51.405,00) | ₺ (53.204,18) | ₺ (55.066,32) | ₺ (56.993,64) | ₺ (58.988,42) |
| Utilidad/Pérdida después de interese e impuestos | | ₺ 3.570.821,07 | ₺ 3.739.920,94 | ₺ 3.915.016,41 | ₺ 4.175.153,00 | ₺ 2.172.650,27 |
| Inversión Inicial | ₺ (3.273.010,00) | | | | | |
| Depreciación | | ₺ 407.183,33 | ₺ 407.183,33 | ₺ 407.183,33 | ₺ 328.350,00 | ₺ 328.350,00 |
| Flujo Neto de Efectivo | ₺ (3.273.010,00) | ₺ 3.978.004,40 | ₺ 4.147.104,27 | ₺ 4.322.199,75 | ₺ 4.503.503,00 | ₺ 2.501.000,27 |
| VAN | | ₺8.680.155,65 | | Tasa de descuento | 15% | |
| TIR | | 121% | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

BIBLIOGRAFÍA

Baca, G. (2013). *Evaluación de proyectos*. 7° ed. México: McGraw Hill Interamericana Editores. S.A de C.V

Pimentel, E (2008). *Formulación y Evaluación de Proyecto de Inversión, Aspectos Teóricos y Prácticos*.

Ramirez & Cajina (2004). *Proyectos de Inversión Competitivos*: Universidad Nacional de Colombia

Valencia, W (2011). *Indicador de Rentabilidad de Proyectos: El Valor Actual Neto (VAN) o el Valor Económico Agregado (EVA)*. Revista de la facultad de Ingeniería Industrial. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/816/81622582003.pdf>

Estrategiaynegocios.net (23 de noviembre 2016). Costa Rica es el país más emprendedor de Centroamérica. E&N. Recuperado en:

<http://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/1020362-330/costa-rica-es-el-pa%C3%ADs-m%C3%A1s-emprendedor-de-centroam%C3%A9rica>

Flores, B (15 de marzo 2017). Costa Rica lidera emprendimientos en Centroamérica.

La República. Recuperado en: <https://www.larepublica.net/noticia/costa-rica-lidera-emprendimientos-en-centroamerica>

Rodríguez, O (9 de febrero 2017). Desempleo de Costa Rica se mantuvo en 9.5% al cierre del 2016. La Nación. Recuperado en

<https://www.nacion.com/economia/negocios/desempleo-de-costa-rica-se-mantuvo-en-95-al-cierre-del-2016/G67ZA73G7BFEXHF7ANIB3O67I4/story/>

Salas, T (2016). *Análisis y Diagnóstico Financiero*. 5ta edición: Guayacan Editores.

Baca, G (2010). *Evaluación de Proyectos*. 6ta ed. México: McGraw Hill

Kotler, P y Armstrong G. (2013). *Fundamentos de marketing*. 11ª ed. México: PEARSON

Ley N°7978, Ley de Marcas y Otros Signos Distintivos. Diario La Gaceta, Costa Rica, 01 de febrero del 2000

Municipalidad de Desamparados, Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón de Desamparados Provincia de San José. Recuperado en:

<https://www.desamparados.go.cr/es/municipalidad/planes-e-informes/plan-regulador-del-canton-de-desamparados>

Municipalidad de Desamparados, Guía de Usuario para Trámite Simplificado.

Recuperado en:

<https://www.desamparados.go.cr/es/tramites/plataforma/guia-de-usuario-para-tramite-simplificado>

Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud, N° 39472-S. Diario La Gaceta, Costa Rica. 18 de enero 2016.

Ley 7794, Código Municipal. Diario la Gaceta, Costa Rica, 18 de mayo 1995.

Pymes el Financiero (26 de abril, 2016). ¿Sabe cómo registrar su marca? Conozca el paso a paso. El financiero. Recuperado en:

<https://www.elfinancierocr.com/pymes/sabe-como-registrar-su-marca-conozca-el-paso-a-paso/4UZU2P4K6BH6LE7L4WY6SPCCY4/story/>

Fernández, R (2007). *Manual para elaborar un plan de mercadotecnia*. 1ra ed. McGraw Hill Interamericana

Fischer, L (2017). *Mercadotecnia*. 1ra ed. McGraw Hill Interamericana

Kotler, P (2016). *Dirección de Marketing*. Pearson Educación

Instituto Nacional de Seguros, Tipos de póliza. Recuperado en: <https://portal.ins-cr.com/>

Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, Municipalidad de Desamparados - requisitos para permiso de construcción. Recuperado en:

http://www.cfia.or.cr/descargas_2014/apc/requisitos/Desamparados_San%20Jose.pdf

Compañía Nacional de Fuerza y Luz. Tarifas Eléctricas. Recuperado en

https://www.cnfl.go.cr/documentos/direccion_comercializacion/resumen_tarifas.pdf

Reglamento a la ley de Impuesto sobre la Renta. Decreto N 18455-H. Diario La Gaceta, Costa Rica, 23 de Setiembre de 1988.

Van Home, J (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. Edición 13: Pearson Educación.

Instituto Nacional de Seguros, Tipos de póliza. Recuperado en: <https://portal.ins-cr.com/>

Banco Nacional de Costa Rica, Créditos PYME. Recuperado en:

<https://www.bncr.fi.cr/BNCR/Pymes/Credito.aspx>

Ochoa, G. (2012). *Administración Financiera correlacionada con las NIF*. 3ra ed:

McGraw Hill Interamericana Editores. S.A de C.V

Fondo Monetario Internacional, World Economic Outlook DataBase, April 2018.

Recuperado en:

<http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2018/01/weodata/weorept.aspx?sy=2016&ey=2>

[023&scsm=1&ssd=1&sort=country&ds=.&br=1&c=238&s=NGDP RPCH%2CNID NGD
P%2CPCPIPCH&grp=0&a=&pr1.x=47&pr1.y=12](#)

ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA CLIENTES ACTUALES DE CHIC NAILS BY KARINA

1. ¿En cuál de los siguientes rangos se encuentra su edad?
 - a. De 15 a 24 años
 - b. De 25 a 34 años
 - c. De 35 a 44 años
 - d. De 45 a 54 años
 - e. De 55 a 64 años
 - f. Más de 64 años

2. ¿Dónde recibe actualmente los servicios de Chic Nails by Karina?
 - a. El Llano de San Miguel de Desamparados
 - b. Llorente de Tibás

3. De los siguientes elementos, ¿Cuál es determinante cuando decide donde tratarse las uñas?
 - a. Ubicación geográfica
 - b. Calidad de los productos aplicado
 - c. Precio
 - d. Tiempo de atención
 - e. Diseño

4. ¿Con qué frecuencia se trata las uñas?
 - a. Semanalmente
 - b. Bi-semanalmente
 - c. Cada 22 días
 - d. Una vez al mes
 - e. Ocasionalmente

5. ¿Cómo califica el servicio actualmente recibido en Chic Nails by Karina en cuanto a diseño?
 - a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular

- e. Deficiente
6. ¿Cómo califica el servicio actualmente recibido en Chic Nails by Karina en cuanto a tiempo de atención?
- a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular
 - e. Deficiente
7. ¿Cómo califica el servicio actualmente recibido en Chic Nails by Karina en cuanto a precio?
- a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular
 - e. Deficiente
8. ¿Cómo califica el servicio actualmente recibido en Chic Nails by Karina en cuanto a ubicación geográfica?
- a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular
 - e. Deficiente
9. ¿Cuál de los siguientes elementos considera es un área de oportunidad de Chic Nails by Karina?
- a. Diseño
 - b. Tiempo de atención
 - c. Calidad de los productos
 - d. Disponibilidad de agenda
 - e. Precio
10. ¿Estaría dispuesta a continuar solicitando los servicios de Chic Nails by Karina, si se cambia la ubicación geográfica donde actualmente es atendida?
- a. Sí
 - b. No

ANEXO 2: ENCUESTA PÚBLICO META

1. ¿En cuál de los siguientes rangos se encuentra su edad?
 - a) De 15 a 24 años
 - b) De 25 a 34 años
 - c) De 35 a 44 años
 - d) De 45 a 54 años
 - e) De 55 a 64 años
 - f) Más de 64 años

2. ¿Es usted vecina de San Miguel de Desamparados?
 - a) Sí
 - b) No

3. De los siguientes elementos, ¿Cuál es determinante cuando decide donde tratarse las uñas?
 - a) Diseño
 - b) Calidad de los productos
 - c) Precio
 - d) Tiempo de atención
 - e) Ubicación Geográfica

4. ¿Con qué frecuencia le gusta tratarse las uñas?
 - a) Semanalmente
 - b) Bi-semanalmente
 - c) Cada 22 días
 - d) Una vez al mes
 - e) Ocasionalmente
 - f) Nunca

5. ¿Cuál día prefiere para realizarse tratamientos en las uñas?
 - a) Lunes
 - b) Martes
 - c) Miércoles
 - d) Jueves
 - e) Viernes
 - f) Sábado
 - g) Domingo

6. ¿Qué horario prefiere para tratarse las uñas?


- a) De 8:00 a.m. a 12:00 md
 - b) De 12:00 md a 4:00 p.m
 - c) De 4:00 p.m. a 8:00 p.m.
7. De los siguientes servicios cuál es que usualmente solicita
- a) Esmaltado
 - b) Recubrimiento de uña natural
 - c) Uñas artificiales – extensión de uñas
 - d) Manicure
 - e) Pedicure
8. ¿Cuáles servicios está dispuesta a pagar por un rango de precios de 6000 a 9000 colones?
- a) Esmaltado Regular
 - b) Esmaltado semipermanente
 - c) Recubrimiento de uña natural
 - d) Manicure
 - e) Pedicure
 - f) Extension / Moldeado de uñas
 - g) Ninguna de las anteriores
9. ¿Cuáles servicios está dispuesta a pagar por un rango de precios de 10000 a 12000 colones?
- a) Esmaltado Regular
 - b) Esmaltado semipermanente
 - c) Recubrimiento de uña natural
 - d) Manicure
 - e) Pedicure
 - f) Extensión / Moldeado de uñas
 - g) Ninguna de las anteriores
10. ¿Cuáles servicios está dispuesta a pagar por un rango de precios de 13000 a 15000 colones?
- a) Esmaltado Regular
 - b) Esmaltado semipermanente
 - c) Recubrimiento de uña natural

- d) Manicure
- e) Pedicure
- f) Extension / Moldeado de uñas
- g) Ninguna de las anteriores

11. De los siguientes medios ¿cuál es su preferido para recibir información sobre promociones, recordatorios de citas, etc?

- a) Facebook
- b) Instagram
- c) Whatsapp
- d) Correo electrónico

ANEXO 3: FORMULARIO SOLICITUD DE PATENTE

|  MUNICIPALIDAD DE DESAMPARADOS FORMULARIO ÚNICO PARA OBTENCIÓN DE LICENCIA ECONÓMICA | | Fecha de Solicitud | | |
|--|--|---|--------------------|---------------------------|
| | | Día | Mes | Año |
| <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Liceres | | NO. | | |
| NOTA: La sola presentación de esta solicitud no autoriza el inicio de la actividad económica. | | | | |
| Identificación del solicitante | | | | |
| 1. Nombre o Razón Social | | 2. Número de cédula física o Jurídica | | |
| 3. Número de Teléfono | 4. Número de Fax | 5. Correo Electrónico | | |
| 6. Domicilio fiscal | | | | |
| <small>Si se trata de persona física: el lugar donde esté centralizada la actividad económica, o la residencia habitual. Si se trata de persona jurídica: el domicilio social, o lugar donde esté centralizada la gestión administrativa y la dirección de su negocio.</small> | | | | |
| 7. Provincia | 8. Cantón | 9. Distrito | | |
| <small>Los comunicados, notificaciones para todos los efectos serán en el domicilio fiscal señalado por el solicitante.</small> | | | | |
| En caso de persona jurídica anotar datos del Representante Legal | | | | |
| 10. Nombre completo | | 11. Identificación | | |
| 12. Domicilio fiscal | | 13. Correo Electrónico | | |
| INFORMACIÓN USO DE SUELO | | | | |
| 14. Provincia | 15. Cantón | 16. Distrito | | |
| 17. Nombre comercial | | | | |
| 18. Descripción del tipo de actividad | | | | |
| 19. Dirección del establecimiento | | | | |
| 20. Distrito | | 21. Barrio | | |
| 22. Dirección exacta | | | | |
| 23. Número de plana catastral | 24. Finca | 25. Nombre del propietario del inmueble | | |
| 26. Uso solicitado: <input type="checkbox"/> Residencial <input type="checkbox"/> Industrial <input type="checkbox"/> Recreativa <input type="checkbox"/> Institucional <input type="checkbox"/> Comercio y servicios <input type="checkbox"/> Otro (especifique): _____ | | | | |
| 27. Lo requiere para: <input type="checkbox"/> Patente <input type="checkbox"/> Permiso de funcionamiento <input type="checkbox"/> Ampliación de actividad <input type="checkbox"/> Tratado de Patente <input type="checkbox"/> Actividades temporales | | | | |
| USO DE OFICINA DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL | | | | |
| Zona | Tipo de vía | Derecho vía | | |
| INFORMACIÓN DE LICENCIA PARA ACTIVIDAD ECONÓMICA (PATENTE) | | | | |
| 28. Fecha de inicio de la actividad económica | 29. Rótula | 30. Cantidad | 31. Dimensión | 32. Parqueo |
| Declaro que la presente información es cierta, real y verdadera | | | | |
| 33. Firma del solicitante | | 34. Fecha | | |
| PARA USO EXCLUSIVO DE LA ADMINISTRACIÓN | | | | |
| Contribución del Ingreso Urbano | Impuesto anual de patente | Tarifa pro-parqueos | Impuesto de rótulo | Total de impuesto a pagar |
| € _____ | € _____ | € _____ | € _____ | € _____ |
| Cuenta | | Código | | |
| Cuenta urbanos | Categoría aprobada | Firma Servicios Públicos | | |
| Fecha | Nombre y firma del funcionario responsable | | | |
| AUTORIZACIÓN A TERCEROS | | | | |
| 35. Autorizo a | | 36. Cédula | | |
| 37. Para que en mi nombre | | 38. Cédula | | |
| | | Firma autenticada | | |
| <small>Para que gestione el presente trámite y ejerza los recursos administrativos que se deriven de la actuación municipal.</small> | | | | |
| • Tel. (005) 2207-2839 • Correo: gpicado@desamparados.gub.uy | | • Edificio Policía Municipal, costado norte del Parque Desamparados. • www.desamparados.gub.uy | | |

ANEXO 4: FORMULARIO SOLICITUD DE PATENTE



**DIRECCION DE URBANISMO
UNIDAD DE PLANIFICACION TERRITORIAL
SOLICITUD DE USO DE SUELO**

| |
|---|
| A |
|---|

Fecha de solicitud: ____/____/____

| | | | |
|---|---|--|--|
| DATOS DE LA PROPIEDAD | | | |
| DISTRITO: _____ | | BARRIO: _____ | |
| DIRECCION EXACTA: _____ | | | |
| | | | |
| INSCRIPCION DE LA PROPIEDAD | | | |
| NO. DE PLANO CATASTRADO: SJ- _____ | | FINCA: _____ | |
| USO SOLICITADO: | | | |
| <input type="checkbox"/> RESIDENCIAL | <input type="checkbox"/> INDUSTRIAL | <input type="checkbox"/> RECREATIVO | |
| <input type="checkbox"/> INSTITUCIONAL | <input type="checkbox"/> COMERCIO Y SERVICIOS | <input type="checkbox"/> OTROS | |
| DETALLE LA ACTIVIDAD: | | | |
| | | | |
| | | | |
| SE REQUIERE PARA: | | | |
| <input type="checkbox"/> Construcción nueva | <input type="checkbox"/> Remodelación | <input type="checkbox"/> Ampliación | <input type="checkbox"/> Condominio |
| <input type="checkbox"/> Urbanización | <input type="checkbox"/> Fraccionamiento | <input type="checkbox"/> Permiso de Funcionamiento | <input type="checkbox"/> Patente |
| | | | <input type="checkbox"/> Traslado de Patente |
| DETALLE LA ACTIVIDAD: | | | |
| | | | |
| | | | |
| Nombre del Solicitante: _____ Firma del Solicitante: _____ # oédula: _____ | | | |
| Teléfono: _____ Fax: _____ E-mail: _____ | | | |
| PARA USO DE LA OFICINA | | | |
| De acuerdo con el Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón de Desamparados y sus Reglamentos de Zonificación de Uso del Suelo, Construcciones, Rótulos Publicitarios, Validad y Transportes y Espacios Públicos, la propiedad y su uso debe cumplir los siguientes requisitos: | | | |
| Reglamento de Zonificación, artículo (s) _____ para Zona _____ | | | |
| I.F.A: _____ | | | |
| Superficie mínima: _____ m ² Frente mínimo: _____ m ² Retiro Frontal: _____ | | | |
| Retiro posterior: _____ m ² Espacios de estacionamiento: _____ | | | |
| Localización: _____ Patente No.: _____ Tipo de patente: _____ | | | |
| Observaciones o condiciones: | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Resolución: <input type="checkbox"/> Uso Conforme <input type="checkbox"/> No Conforme <input type="checkbox"/> Uso Condicional | | | |
| <input type="checkbox"/> Uso Existente No Conforme | | | |

ANEXO 5: FORMULARIO REGISTRO MINISTERIO DE HACIENDA

| | | | |
|---|---|---|--|
| | | D-140 | |
| DECLARACION DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO UNICO TRIBUTARIO | | Versión 1-2018 (Febrero) | |
| I. Identificación del Obligado Tributario | | | |
| Número de cédula, DIMEX o NITE | | | |
| Apellidos y nombre (persona física) Razón social (persona jurídica) | | | |
| II. Domicilio fiscal (ver instructivo) | | | |
| 07 | N° de casa u oficina | 08 | Calle y Avenida |
| | | 09 | Barrio |
| 10 | Otras señas: | | 14 |
| | | | Número de teléfono celular |
| | | | Número de teléfono fijo |
| Nombre de la electrificadora | | N° de Medidor, localización, NISE, contrato | |
| 11 | Provincia | 12 | Cantón |
| | | 13 | Distrito |
| | | 15 | Número de fax |
| 16 | Apartado Postal | 17 | Código Postal |
| | | 19 | Correo Electrónico para notificaciones |
| III. Datos de la actividad económica a realizar. Para registrar más de una actividad económica, sucursales, agencias, etc., adjunte la hoja detalle respectiva | | | |
| Descripción de la actividad económica que va a realizar | | | |
| | | | |
| | | | 18 |
| | | | Periodo fiscal del Impuesto sobre la Renta |
| | | | Ordinario: _____ Especial: _____ Mes: _____ Año: _____ |
| 24 | Código de la Actividad Económica | 25 | Fecha de inicio de actividades |
| | | Día: _____ Mes: _____ Año: _____ | 27 |
| | | | Nombre Comercial o de fantasía del negocio |
| IV. Domicilio del negocio o lugar donde realiza la actividad económica | | | |
| Si el lugar donde realiza la actividad económica es igual al domicilio fiscal, marque esta casilla con una "X" <input type="checkbox"/> | | | |
| | | | |
| 28 | N° de casa u oficina | 29 | Calle y Avenida |
| | | 30 | Barrio |
| 31 | Otras señas: | | 35 |
| | | | Número de teléfono celular |
| | | | Número de teléfono fijo |
| 32 | Provincia | 33 | Cantón |
| | | 34 | Distrito |
| | | 36 | Número de fax |
| V. Información del representante legal. En caso de más representantes, adjunte la hoja detalle respectiva | | | |
| Representante 1 | | Apellidos y Nombre | |
| Número de cédula, DIMEX o NITE | | | |
| Provincia | Cantón | Distrito | Número de teléfono |
| Otras señas: | | | Número de fax |
| Nombre de la electrificadora | N° de Medidor, localización, NISE, contrato | Correo Electrónico | |
| Representación | | Poder con que actúa | |
| Conjunta <input type="checkbox"/> Individual <input type="checkbox"/> | | | |
| Representante 2 | | Apellidos y Nombre | |
| Número de cédula, DIMEX o NITE | | | |