

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE GRADUACIÓN

GRISEL CASTILLO MOLINA

“Campus Pérez Zeledón”

San José, 2014

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

ALCANCES Y LIMITACIONES DEL DECRETO N° 37026, EN LA
IMPLEMENTACIÓN DE UNA VENTANILLA ÚNICA, PARA EL INICIO Y
RENOVACIÓN DE EMPRESAS, EN LA MUNICIPALIDAD DE PÉREZ
ZELEDÓN PARA EL AÑO 2013.

Informe final del Trabajo Final de Graduación presentado para optar al grado de
Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas.

GRISEL CASTILLO MOLINA

Director del Trabajo Final de Graduación
MSc. Geovanny Abarca Jiménez

“Campus Pérez Zeledón”
San José, 2013

ALCANCES Y LIMITACIONES DEL DECRETO N° 37026, EN LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA VENTANILLA ÚNICA, PARA EL INICIO Y RENOVACIÓN DE EMPRESAS, EN LA MUNICIPALIDAD DE PÉREZ ZELEDÓN PARA EL AÑO 2013.

GRISEL CASTILLO MOLINA

APROBADO POR:

DIRECTOR TRABAJO FINAL

DE GRADUACION: _____

MSc. Geovanny Abarca Jiménez

LECTOR: _____

MSc. Jonathan Sequeira Ureña

LECTOR: _____

MSc. Heissel Beita Blanco

DECANO:

MA. José Luis Díaz Naranjo

DIRECTOR (A)

UNIDAD ACADEMICA: _____

MSc. Sandra Palacios Palacios

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi esposo, quien siempre me acompañó y apoyó en todo su proceso y realización. A mis padres, quienes me motivan a seguir luchando por alcanzar mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de terminar este trabajo, a mi esposo y a mi familia quienes han confiado en mi capacidad y me han apoyado siempre y a mi profesor Geovanny Abarca Jiménez por su dedicación y paciencia para lograr concluir esta tesis.

CONTENIDO

CAPÍTULO I	- 19 -
ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	- 19 -
1.1. Planteamiento del problema:.....	- 20 -
1.1.1. Descripción del problema.	- 20 -
1.1.2. Interrogante de la investigación.	- 27 -
1.1.3. Justificación de la investigación.	- 27 -
1.1.4. Delimitación temporal, espacial e institucional empresarial.	- 29 -
1.2. Objetivos de la investigación:	- 29 -
1.2.1. Objetivo General.	- 29 -
1.2.2. Objetivos Específicos.....	- 29 -
1.3. Modelo de Análisis.....	- 30 -
1.3.1. Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables.	- 30 -
1.3.2. Relaciones e interrelaciones.	- 44 -
1.4. Estrategia de investigación aplicada:.....	- 45 -
1.4.1. Tipo de investigación.....	- 45 -
1.4.2. Fuentes de información:.....	- 46 -
1.4.3. Población y muestra:.....	- 47 -
1.4.4. Recopilación de la información.....	- 48 -
CAPÍTULO II	- 50 -
MARCO DE REFERENCIA	- 50 -
2.1. Generalidad de la institución, del área o departamento, objeto de la investigación.....	- 51 -
2.1.1. Cantón Pérez Zeledón.	- 51 -

2.1.2. Municipalidad de Pérez Zeledón.	- 54 -	
2.2. Aspectos legales, leyes que afectan la investigación.	- 57 -	
2.2.1 Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas n~ 8262. -	58 -	
2.2.2. Sistema de banca para el desarrollo Ley # 8634.	- 59 -	
2.2.3. Política Pública de Fomento a las Pymes y al Emprendedurismo. ...	- 61 -	
2.2.4. Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites	Administrativos, Ley N° 8220.	- 61 -
2.2.5. Decreto N° 37026- Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y	Renovación de Empresas en la Región Brunca y Pérez Zeledón.	- 63 -
CAPÍTULO III	- 65 -	
MARCO TEÓRICO.....	- 65 -	
3.1. Desarrollo económico	- 66 -	
3.2. Competitividad	- 68 -	
3.3. Emprendedurismo y Desarrollo	- 69 -	
3.4. Estado y políticas públicas para el fomento de la micro, pequeña y mediana	empresa (MIPYMES) en Costa Rica.	- 71 -
3.4.1. Concepto de Estado.....	- 71 -	
3.4.2. Función del Estado en el desarrollo.	- 72 -	
3.4.3. Concepto de Políticas Públicas.....	- 73 -	
3.4.4. Programas de desarrollo social.....	- 74 -	
3.4.5. Evaluación de programas y proyectos sociales.	- 75 -	
3.5. Programas de Simplificación de Trámites.....	- 78 -	
3.5.1. Concepto.....	- 78 -	
3.5.2. Metodologías para implementar un programa de simplificación de	trámites.	- 80 -

3.5.3. Instituciones encargadas de velar por el cumplimiento del programa.-	82
-	
3.6. Administración pública y burocracia.....	83 -
3.7. Banca de desarrollo y simplificación de trámites.	85 -
3.7.1. Concepto.....	85 -
3.7.2. La Banca de Desarrollo en Costa Rica	86 -
3.8. Crédito	87 -
3.8.1. Concepto.....	87 -
3.8.2 Crédito para MIPYMES	88 -
CAPÍTULO IV	91 -
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	91 -
1. Proceso de diseño e implementación de una ventanilla única, para el inicio y renovación de empresas, en la Municipalidad de Pérez Zeledón.....	92 -
1.1 Antecedentes	92 -
1.2. Implementación.....	112 -
1.3. Nivel de involucramiento interinstitucional.....	120 -
2. Resultados alcanzados en la implementación de una ventanilla única, para el inicio y renovación de empresas, en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.....	134 -
2.1 Proceso de tramitación.....	135 -
2.2 Tiempos de espera.	138 -
3. Percepción de los usuarios con la implementación de una ventanilla única, para el inicio y renovación de empresas, en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.....	142 -
3.1 Perfil del cliente	142 -
3.2 . Percepción del usuario sobre la calidad del servicio.....	146 -

3.3 . Disminución de Trámites.....	- 151 -
CAPÍTULO V	- 160 -
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES.....	- 160 -
5.1. CONCLUSIONES	- 161 -
5.2. RECOMENDACIONES.....	- 165 -
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:	- 168 -
ANEXOS	- 175 -

ÍNDICE DE TABLAS

Número	Nombre	Página
1	Países de Centroamérica, valores de los componentes del tema de apertura de una empresa.	7
2	Modelo de Análisis.	26
3	Distribución de empresas según sector productivo y cantón Región Brunca. 2005.	35
4	Fases y Etapas del Proyecto.	77
5	Cronograma.	79
6	Resultados del diagnóstico instituciones del Gobierno.	84
7	Indicadores de medición del proceso, etapa de diagnóstico Municipalidad de Pérez Zeledón.	85
8	Propuesta para entidades involucradas en el proceso.	91
9	Indicadores de medición del proceso, comparación entre el diagnóstico y la propuesta. Municipalidad de Pérez Zeledón.	92
10	Intercambio de información entre instituciones.	109
11	Número de pasos que se realizan en el proceso para iniciar una empresa en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.	118
12	Cantidad de requisitos necesarios para cumplir con el proceso, para iniciar una empresa en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.	119
13	Cantidad de departamentos involucrados en el proceso, para iniciar una empresa en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.	120
14	Duración en días del trámite, para iniciar una empresa en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.	121
15	Número de visitas que el usuario realiza, para iniciar una empresa en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.	122

16	Indicadores de los procesos actuales, de la propuesta y la realidad de la simplificación de trámites para la iniciación de una empresa en la Municipalidad de Pérez Zeledón.	123
----	--	-----

ÍNDICE DE FIGURAS

Número	Nombre	Página
1	Distritos del cantón de Pérez Zeledón.	33
2	Mapa organizacional 2013 de la Municipalidad de Pérez Zeledón.	38
3	Proceso del trámite de inscripción de empresas en la Municipalidad de Pérez Zeledón antes de la implementación del proyecto.	83
4	Proceso propuesto para la implementación del trámite de inscripción de empresas en la Municipalidad de Pérez Zeledón.	89
5	Proceso del trámite de inscripción de empresas en la Municipalidad de Pérez Zeledón a partir del año 2012 con la implementación del proyecto.	99

ÍNDICE DE CUADROS

Número	Nombre	Página
1	Perfil del cliente: género.	125
2	Perfil del cliente: nivel educativo.	127
3	Perfil del cliente: actividad a la que se dedica.	128
4	Satisfacción del cliente sobre el servicio brindado por parte de las empresas involucradas.	129
5	Percepción del usuario: calidad del servicio por parte del personal.	130
6	Rapidez del trámite actual.	135
7	Distribución de tiempo transcurrido desde el primer trámite hasta que se obtuvo el permiso.	136
8	Disminución de trámites: número de visitas a las instituciones involucradas.	138
9	Disminución de tramites: eliminación de requisitos costos y formalidades.	139

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Número	Nombre	Página
1	Distribución de los clientes según rango de edad.	126
2	Percepción del cliente de acuerdo a la implementación de la ventanilla única.	131
3	¿Produce la implementación de una ventanilla única ventajas o no?	132
4	Realización del trámite en el pasado.	133
5	Rapidez del trámite actual en relación con el trámite anterior.	134
6	Percepción del usuario: tiempos de espera	137

GLOSARIO DE SIGLAS

<u>Sigla</u>	<u>Descripción</u>
ENAH0:	Encuesta Nacional de Hogares.
CEPAL:	Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
MIDEPLAN:	Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
MIPYMES:	Micro, pequeñas y medianas empresas.
OLACD:	Observatorio Laboral de Centroamérica y República Dominicana.
ONUDI:	Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial.
PYMES:	Pequeñas y medianas empresas.
PLN:	Partido de Liberación Nacional.
SBD:	Sistema Banca para el Desarrollo.
OCDE:	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico.
FEDENSUR:	Federación de Municipalidades de la Región Sur de la Provincia de Puntarenas.
SENASA:	Servicio Nacional de Salud Animal.
CCSS:	Caja Costarricense de Seguro Social.
INEC:	Instituto Nacional de Estadística y Censos.
CAIRA:	Colegio Ambientalista Isaías Retana Arias.
BANHVI:	Banco Hipotecario de la Vivienda.
SUGEF:	Superintendencia General de Entidades Financieras.
INS:	Instituto Nacional de Seguros.
ILPES:	Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social.

MEIC: Ministerio de Economía Industria y Comercio.

MANUD-CR: Asistencia de las Naciones Unidas al Desarrollo en Costa Rica.

FUNDES: Fundación para el Desarrollo Sostenible.

SIMTRA: Programa Simplificación de Trámites.

MAP: Programa Mejorando el Ambiente Productivo en Latinoamérica y el Caribe.

BID: Banco Interamericano de Desarrollo.

IMAS: Instituto Mixto de Ayuda Social.

MAG: Ministerio de Agricultura y Ganadería.

RESUMEN EJECUTIVO

Hoy en día se conoce que el entorno empresarial para las MIPYMES en América Latina y el resto del mundo, presenta grandes obstáculos a nivel administrativo y de gestión de trámites, los cuales, en su mayoría, frenan el establecimiento y desarrollo de los negocios. La complejidad en la tramitología desalienta a los emprendedores, lo que incentiva la informalidad de operación de las MIPYMES al margen de la ley, llevándolas inclusive a procesos de cierre prematuro por el incumplimiento de las normas legales y tributarias.

Es por esta razón que se decidió investigar la implementación del Decreto N° 37026, en la Municipalidad de Pérez Zeledón, esto con el fin de determinar cuál fue el proceso de diseño e implementación de una ventanilla única en la Municipalidad de Pérez Zeledón, en octubre del año 2012. Esto con el fin de que le permita dar a conocer a la población cómo se lleva a cabo un proyecto de esta magnitud, todo el proceso que debe tramitarse para ser puesto en marcha y con el fin de que muchas otras instituciones a nivel del país lo puedan poner en práctica.

Este proyecto se pone en marcha con el fin de simplificar los trámites y tiempos de espera para los usuarios que desean iniciar o renovar su empresa en el cantón y que por encontrarse en un estado informal no pueden gozar de los beneficios que poseen por parte del gobierno, para hacer crecer su negocio.

Es importante resaltar que las MIPYMES son una de las mayores fuentes de empleo del país y también de negocios, sin embargo, en muchas ocasiones, los nuevos emprendedores desisten de fundar sus compañías porque no saben cómo hacerlo, o creen que el proceso para formalizar es tedioso, costoso y largo.

Es por esta razón que se evaluó cuáles fueron los resultados alcanzados en la implementación de una ventanilla única para el inicio y renovación de empresas en la Municipalidad de Pérez Zeledón, con el fin de conocer si realmente la puesta en marcha de dicho proyecto funcionó y cumplió con los objetivos propuestos, esto para dar a conocer cómo se puede promover el crecimiento y desarrollo de las MIPYMES.

Y como tercer punto se determinó cuál es la percepción de los usuarios del servicio, con respecto al cambio con la implementación del proyecto. Esto permitió conocer cómo está funcionando la implementación del proyecto desde la perspectiva del usuario y a su vez analizar cuáles son algunas de las recomendaciones que estos dan a las instituciones para realizar un proceso más eficiente y eficaz.

CAPÍTULO I
ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.1. Planteamiento del problema:

1.1.1. Descripción del problema.

Para nadie es un secreto la importancia que tienen las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) hoy en día para Latinoamérica y el mundo, esto debido al aporte por parte de ellas al desarrollo y crecimiento de las economías. “Las Pymes son motores que impulsan la economía de las naciones, son un reflejo del espíritu emprendedor que existe en la región” (Marín, 2010, p. 25). Estas constituyen una plataforma importante para lograr el desarrollo ya que “...ayudan a diversificar la actividad económica, contribuyen al crecimiento del empleo y mejoran la competitividad” (Miranda, 2008, p.1).

De acuerdo a investigaciones realizadas, en el ámbito Latinoamericano, las empresas que tienen entre 3 y 10 años de haber sido creadas, han ido aumentando su fuerza laboral entre 15 y 300 trabajadores. Esto es notorio en Argentina y Brasil donde de cada 10, 9 empresas han sido creadas por emprendedores y en Costa Rica son 8 de cada 10 empresas (Ríos mencionado por Marín, 2010, p. 26).

Es importante tomar en cuenta también, como lo señala el Observatorio Laboral de Centroamérica y República Dominicana (OLACD), que en estos países, así como en el resto de Latinoamérica, las microempresas representan la mayor parte de todas las unidades económicas, esto sin tomar en cuenta las que se encuentran en la informalidad. (Marín, 2010, p. 28).

En Costa Rica, alrededor del 98% de las empresas productivas de este país cuentan con menos de 100 empleados (Monge, 2009, p.7), las cuales son responsables de producir desarrollo y competitividad. Esto a su vez promueve la generación de empleo, empresariedad, exportaciones, desarrollo local, innovación, entre otras (Hernández, V., Madrigal J., Rodríguez J., Brenes L., 2008, p. 13).

Por esta razón es fundamental apoyar a las MIPYMES para que la actividad privada se vea estimulada al crecimiento, y también se promueva el desarrollo de las habilidades emprendedoras de cada una de las personas, con lo que se puede aumentar la competitividad productiva y comercial del país, factores importantes para enfrentar el reto en un mercado cada vez más competitivo.

El emprendedurismo es la iniciativa que tienen las empresas por realizar ideas nuevas, diferentes e innovadoras, lo cual promueve el desarrollo de los mercados, incrementando la productividad, fomentando la creación de empleo y mejorando la distribución del ingreso. Por esta razón debe ser fomentado por el gobierno con apoyo de las empresas privadas, este es un mecanismo dinámico y fundamental para lograr nuevos negocios, los cuales satisfagan las necesidades de la población (Cortés, 2010, p. 1).

Es importante resaltar que el emprendedurismo conlleva a la formación de pequeñas empresas las cuales son parte fundamental del desarrollo y crecimiento de un país. Las mismas participan en sectores y mercados nuevos donde las compañías grandes no intervienen. También pueden fortalecer al país y contribuir a que este se convierta, en el futuro, en una economía creciente y con mayor capacidad de desarrollo. Sin embargo para que esto sea posible, el Estado debe fortalecer los instrumentos jurídicos, así como los programas en términos de infraestructura, financiamiento y capacitación, dirigidos a este importante sector empresarial.

Según Mendevil, J, citado por Marín (2010) las políticas existentes del Estado buscan el fortalecimiento de las MIPYMES pero resultan insuficientes. Ha habido un lento avance en el proceso de formalización, sin embargo aún se puede mejorar estas políticas a manera de hacer más efectivo el apoyo a desarrollar empresas competitivas en un mundo globalizado (p. 23).

Es importante tomar en cuenta la implementación de programas que le permita a las MIPYMES formalizarse, los cuales deben ser ejecutados y promocionados en cada una de las regiones con el fin de promover la

competitividad y el crecimiento del país. Con esto las MIPYMES pueden contribuir al desarrollo nacional y mejorar las condiciones de vida de los costarricenses.

Por ejemplo, se reporta que para el 2011, según la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG), el empleo creció respecto al año anterior en un 4.6%. No obstante la tasa de desempleo abierto aumentó de 7,3% en 2010, a 7,7% en 2011, poniendo en evidencia que el tema del desempleo se mantiene como un problema. El ingreso laboral promedio de los ocupados, en 2011, aumentó en términos reales en un 2,8% respecto a 2010. En cuanto a la distribución del ingreso, se mantiene una alta desigualdad (Sauma, P., 2012, p.3). De ahí que es fundamental fortalecer las MIPYMES, con el fin de que estos indicadores puedan mejorar, y esto se logra con la implementación de programas que vengán a simplificar los trámites para la inscripción y renovación de las empresas.

En Costa Rica se creó en el año 2002 la Ley 8262 de Fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, con el único fin de impulsar el desarrollo productivo de este segmento de empresas y su posición importante para el desarrollo económico y social del país, mediante la generación de empleo y el mejoramiento de las condiciones productivas y de acceso a la riqueza Política Pública de Fomento a la Pyme y al Emprendedurismo (2010, p. 3).

Sin embargo esto no ha sido suficiente para incentivar a las personas emprendedoras a desarrollar sus ideas, debido a que, para que los emprendedores logren concretar su idea en una pequeña empresa formal, se necesita otro tipo de apoyo por parte del Gobierno, principalmente en capital, infraestructura y capacitación, condiciones necesarias para enfrentar al mercado globalizado y cambiante de hoy en día.

Por esta razón, a pesar de que muchas políticas han sido establecidas, estas no llegan a ser implementadas, ni ejecutadas de la mejor manera, por lo tanto el esfuerzo del Gobierno se reduce a buenas intenciones, pero las personas emprendedoras continúan con la necesidad de obtener el apoyo para que su idea emprendedora se concrete en la creación de una pequeña empresa.

Otra de las políticas implementadas para fomentar el fortalecimiento de las MIPYMES ha sido la Banca de Desarrollo. Esta iniciativa surge como un mecanismo para financiar e impulsar proyectos productivos, viables y factibles técnica y económicamente, acordes con el modelo de desarrollo del país. Significa que su fin único es promover el desarrollo, la productividad y la competitividad, por medio del financiamiento de las MIPYMES (Ley 8634, 2008).

Sin embargo, estudios recientes coinciden en que el acceso al crédito sigue siendo un obstáculo para el desarrollo de las MIPYMES, ya que solo se les otorga un 16% de la cartera crediticia del sector financiero formal, el cual incluye préstamos personales, de vivienda, entre otros (Cordero, C., 2012, p.1). Formalizar este tipo de financiamiento es difícil, ya que existen muchos trámites y procesos burocráticos que no permiten concretar el crédito para la MIPYME, obligándolas a recurrir al financiamiento de proveedores y prestamistas, que deterioran su capacidad financiera y ponen en peligro su solvencia, debido a que el crédito no siempre es oportuno y se les imponen unos requisitos que además de excesivos, a menudo resultan sumamente complejos, sobre todo para las empresas de menor tamaño (Cartín, 2005, p. 2).

Si bien el Estado costarricense en los últimos años ha impulsado una serie de programas para el fortalecimiento del sector de las micro y pequeñas empresas, estos, no han sido ejecutados de la mejor manera, como lo señala Cartín (2005) el problema en Costa Rica ha sido la falta de organización y sistematización para llevar a cabo la ejecución de los programas, restándoles efectividad y dificultando su aprovechamiento por parte de las empresas (p. 2).

Esta situación provoca un efecto negativo en los niveles de competitividad de nuestro país. El cual "...descendió cinco puestos en el Índice Global de Competitividad... al caer del puesto 56 al 61", (INA, 2011, p.1). Como lo señalan Brenes, Leiva, Chacón, Benavides y Govaere, (2010) la competitividad debe orientarse hacia un desarrollo equitativo en la sociedad, con un enfoque humano, democratizando la economía, fortaleciendo las MIPYMES, que son los más vulnerables, lo que mejora la calidad de vida de las sociedades, a través de

estrategias y políticas públicas, y que ayude a la competitividad del país de manera integral (p. 185).

Para nadie es un secreto lo difícil que es hoy en día formalizar una empresa, con los diferentes trámites burocráticos que se deben llevar a cabo, y aun peor, la dificultad ya existente para tener acceso al crédito. Algunos de los obstáculos que impiden el desarrollo y crecimiento del país son: la cantidad de procedimientos que deben cumplirse para registrar una empresa, el tiempo empleado en este registro, el costo oficial de cada procedimiento, el capital mínimo requerido para hacerle frente a esta obligación (Marín, 2010, p.24).

La situación es más problemática ya que “Cada uno de los trámites del proceso de formalización de empresas tiene fundamento en un amplio marco legal. Hay desde normativas específicas de algunas instituciones hasta Leyes Nacionales. Entre normativas especiales, reglamentos y leyes suman 42...” (Espinoza, s.f, p. 5), lo que deja demostrada la problemática actual que existe para formalizar una empresa. Sin embargo su formalización es muy importante para poder operar en un mercado cada vez más competitivo. Al respecto Espinoza (s.f) indica:

Las microempresas que trabajen legalmente se insertarán en el mercado nacional, sin ningún tipo de inconvenientes. De esta manera podrán ofertar sus productos y servicios al público, firmar contratos, participar en licitaciones, entre otras actividades. También tendrán acceso a créditos de bancos, financieras, cooperativas e incluso podrán obtener capital de inversionistas interesados en el negocio (p. 7).

Tabla 1

Países de Centroamérica, valores de los componentes del tema de apertura de una empresa.

Indicador	Costa Rica	América Latina y el Caribe	OCDE(Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico)
Procedimientos (número)	12	9	5
Tiempo (días)	60	54	12
Costo (% de ingreso per cápita)	11,1	37,3	4,7
Requisito de capital mínimo pagado (% de ingreso per cápita)	0,0	4,3	14,1

Fuente: (Doing Business 2012). www.doingbusiness.org

El cuadro anterior permite observar cómo Costa Rica es el país que tarda mayor tiempo en formalizar una empresa, comparado con países de América Latina y el Caribe, y si se compara con los países de la OCDE el nivel es más bajo, sin embargo se observa una pequeña mejora al disminuir la cantidad de días pasando de 77 en el 2008 (Doing Business 2008), a 60 en el 2012. También se puede observar cómo el número de procedimientos es mayor comparado con el resto de los países centroamericanos, por lo que existe una desventaja en cuanto a la formalización de una empresa en Costa Rica con el resto de los países.

Es importante considerar que pese a la leve mejora que presenta el país en la disminución de los días de acuerdo a lo expuesto en el Doing Business 2008, sigue siendo el país en el que es más difícil formalizar una empresa. Por esta razón y debido a lo importante que es fomentar las MIPYMES para el país, la administración del gobierno (Laura Chinchilla), promovió la Política Pública de Fomento a la PYMES (Pequeñas y medianas empresas) y al Emprendedurismo, política que incluye un programa de simplificación de trámites, el cual tiene como principal objetivo: “Desarrollar e implementar un programa de simplificación y reducción de los trámites que deben realizar las MIPYMES para iniciar negocios y en su posterior operación, incluyendo a los gobiernos locales de las zonas

estratégicas definidas” (Política Pública de Fomento a la PYMES y al Emprendedurismo, 2010, p. 13).

Como parte de este programa el Gobierno de la República promulga el Decreto N 37026 (2012), que es un Decreto de Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de Empresas en la Región Brunca y Pérez Zeledón, el cual se creó con la coordinación y el apoyo de diferentes instituciones públicas y su fin es “promueve la transparencia y la eficiencia del procedimiento administrativo, lográndose una racionalización y un mejor aprovechamiento de los recursos públicos y una disminución del papeleo y de los tiempos de espera del administrado, lo cual favorece el clima de inversiones y beneficia el desarrollo económico y social de la región y del país” (p.5).

Para la implementación de este Decreto es necesario mayor compromiso por parte de los entes encargados e involucrados para facilitar la realización de dicho programa, el cual se ha tratado de implementar muchas veces y no es hasta finales del año 2012 que se observan esperanzas de que inicie operaciones. Este decreto ha sido afectado por diversos obstáculos que impiden su realización, por ejemplo, varias entidades que han brindado poco apoyo ha dicho programa, sin tomar en cuenta que esto permitirá un beneficio para la sociedad en general.

La implementación del programa simplificación de trámites, es un paso muy importante, que ya se dio. Este beneficia a los emprendedores, sin dejar de lado que son ellos los que en su mayoría dan empleo a los costarricenses, por lo tanto es de interés nacional.

Para lograr una mayor competitividad, es fundamental vencer todas las trabas administrativas, los procedimientos y papeleos innecesarios, que agobian al ciudadano y le impiden a los emprendedores prepararse adecuadamente para competir y en algunos casos para seguir desarrollándose.

Es por lo tanto importante determinar cuáles son los alcances y limitaciones que hasta el día de hoy ha tenido el Decreto Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de Empresas en la Región Brunca y Pérez Zeledón,

enfocándonos en la necesidad de conocer cuáles son los resultados de esta implementación de la ventanilla única en la Municipalidad de Pérez Zeledón.

1.1.2. Interrogante de la investigación.

¿Cuáles han sido los alcances y limitaciones del Decreto N° 37026, en la implementación de una ventanilla única, para el inicio y renovación de empresas, en la Municipalidad de Pérez Zeledón para el año 2013?

De esta interrogante se derivan una serie de preguntas que son de gran importancia investigar.

- ❖ ¿Cuál es el proceso de diseño e implementación de una ventanilla única, para el inicio y renovación de empresas, en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013?
- ❖ ¿Cuál es el resultado alcanzado con la implementación de una ventanilla única, para el inicio y renovación de empresas, en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013?
- ❖ ¿Cuál es la percepción del usuario con la implementación de una ventanilla única, para el inicio y renovación de empresas, en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013?

1.1.3. Justificación de la investigación.

Esta investigación es muy importante, ya que la misma permitirá observar el panorama de lo que se está realizando en el país, y específicamente en el cantón de Pérez Zeledón, con respecto a la simplificación de los trámites y los beneficios para el fortalecimiento y la formalización de las MIPYMES. El Decreto Trámite

Simplificado y Coordinado de inicio y Renovación de empresas en la Región Brunca y Pérez Zeledón es muy importante, ya que busca la eficiencia y eficacia de la obtención de los documentos necesarios y la inscripción de una nueva empresa.

Esta investigación permitirá a su vez describir detalladamente cual fue el proceso de implementación del Decreto Trámite Simplificado y Coordinado de inicio y Renovación de empresas en la Región Brunca y Pérez Zeledón, en la Municipalidad de Pérez Zeledón y a su vez permitirá evaluar el cumplimiento de los objetivos del Decreto.

También permitirá conocer cómo funciona el Decreto Trámite Simplificado y Coordinado de inicio y Renovación de empresas en la Región Brunca y Pérez Zeledón, en la Municipalidad de Pérez Zeledón, por lo que esto será una gran herramienta para muchas personas con grandes ideas, que hoy en día, no saben cómo iniciar con una MIPYME.

A su vez la investigación dará a conocer qué alcances se han logrado con la implementación de dicho Decreto, para otorgar una patente municipal a las microempresas del cantón de Pérez Zeledón. Es sumamente importante hacer del conocimiento nacional cómo está funcionando este decreto, y si este en realidad será un éxito para las personas emprendedoras y un beneficio para el país en general.

Además de todo lo anterior esta investigación dará a conocer cuál es la percepción del usuario con la implementación del Decreto en el cantón y si el mismo está cumpliendo con sus objetivos de mejora en eficiencia y eficacia.

Hasta el día de hoy no existe ningún dato que permita conocer cuál es el avance de este Decreto, por lo cual este tipo de investigaciones permiten analizar los principales obstáculos para el crecimiento del cantón, ya que si este proyecto no se ha llevado a cabo es importante investigar porque no se han cumplido los objetivos del mismo.

1.1.4. Delimitación temporal, espacial e institucional empresarial.

Esta investigación se llevará a cabo en el cantón de Pérez Zeledón durante el año 2013, en la Municipalidad de Pérez Zeledón y en las diferentes entidades relacionadas con el programa de ventanilla única:, Federación de Municipalidades de la Región Sur de la Provincia de Puntarenas, Ministerio de Salud, Servicio Nacional de Salud Animal, Caja Costarricense de Seguro Social, Instituto Nacional de Seguros, Ministerio de Economía, Industria y Comercio (ente que brinda apoyo al programa) con el fin de lograr los objetivos de la investigación y dar respuesta al problema planteado.

1.2. Objetivos de la investigación:

1.2.1. Objetivo General.

- Investigar cuáles han sido los alcances y limitaciones del Decreto N° 37026, en la implementación de una ventanilla única, para el inicio y renovación de empresas, en la Municipalidad de Pérez Zeledón para el año 2013.

1.2.2. Objetivos Específicos.

1. Describir el proceso de diseño e implementación de una ventanilla única, para el inicio y renovación de empresas, en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.
2. Evaluar cuáles son los resultados alcanzados en la implementación de una ventanilla única, para el inicio y renovación de empresas, en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.

3. Determinar cuál es la percepción de los usuarios con la implementación de una ventanilla única, para el inicio y renovación de empresas, en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.

1.3. Modelo de Análisis

1.3.1. Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables.

1.3.1.1. Definición conceptual, operacionalización e instrumentalización de la variable Antecedentes.

El término antecedente en esta investigación se define como todas aquellas actividades previas de coordinación institucional que se realizaron para poder implementar la ventanilla única, y de esta manera poder comparar el antes y el después de la aplicación o puesta en marcha de un proyecto.

Esta variable se operacionaliza mediante los siguientes indicadores:

a. Actividades previas:

Las actividades previas son operaciones o tareas propias de una persona o una entidad antes de implementar un proyecto. Estas contemplan el acercamiento a las autoridades relacionadas con los trámites con la finalidad de brindar información acerca del proyecto y de sus alcances y beneficios. Son procesos necesarios para la organización de las instituciones involucradas y los beneficios que este tipo de proyectos genera.

Este indicador da a conocer cuáles fueron las etapas necesarias, y que se dieron para implementar la ventanilla única en la Municipalidad de Pérez Zeledón. Para obtener esta información se realizarán entrevistas y análisis de fuentes

documentales, los cuales nos permitan conocer cómo se dio el proceso y cuáles fueron las actividades previas, para poder implementar el Decreto.

b. Diagnóstico:

El diagnóstico se define como un proceso a través del cual se profundiza en el objeto estudiado, para con acciones de intervención. A su vez, hace referencia a recabar datos para analizarlos e interpretarlos, lo que permite evaluar una cierta condición.

Es importante conocer el diagnóstico del Decreto, el cual permite analizar las actividades que realizan las instituciones para la inscripción de una empresa y de esta forma señalar cuál es el proceso necesario para disminuir los trámites, el tiempo y los recursos.

El diagnóstico determina los trámites que desarrollan la Institución, o las instituciones involucradas en el proceso. Para ello como primera actividad se realiza el mapeo preliminar de los procesos que se intervinieron. Una actividad de trabajo de campo que comprende entrevistas calificadas con los funcionarios para llenar vacíos de información que eventualmente puedan quedar. Es importante rescatar que para poder construir una propuesta se deben conocer los trámites necesarios y las instituciones involucradas en el proceso para la inscripción de una empresa. Para lograr recolectar esta información se utilizará el instrumento de la entrevista y el análisis de fuentes documentales.

c. Diseño de la propuesta de Simplificación:

Proceso que se crea y diseña para elaborar el proyecto de simplificación de trámites, cuya única finalidad es realizar y presentar las mejoras correspondientes en documentación, requisitos legales, reducciones en tiempo y mejoras en la secuencia de las operaciones y disminución de las visitas de los clientes.

Este indicador permite conocer cuál es el diseño para implementar el Decreto y así tener un parámetro de comparación de lo que se pretende y lo que

realmente se hizo. Para lograr recolectar esta información es necesario realizar una entrevista y analizar las fuentes documentales necesarias.

1.3.1.2. Definición conceptual, operacionalización e instrumentalización de la variable implementación.

Una implementación es la realización de una aplicación, o la ejecución de un plan, idea o política. Significa poner en funcionamiento, aplicar los métodos y medidas necesarios para llevar algo a cabo. Significa poner en marcha un proceso, organización o programa ya planificado. Es entonces la implementación la puesta en marcha del decreto, el cual promueve la creación de una ventanilla única, para la simplificación de los trámites para inscribir una empresa.

Esta variable se operacionaliza mediante los siguientes indicadores:

a. Reglamentación.

Es el conjunto ordenado de reglas y conceptos que se dan por una autoridad competente para realizar la ejecución de una ley o para el régimen interior de una dependencia o corporación. La finalidad del reglamento es facilitar la aplicación de la ley, detallándola, y operando como instrumentos idóneos para llevar a efecto su contenido. En este caso se estudia la reglamentación creada para la ejecución de una ventanilla única y así conocer si se hicieron cambios en las normas establecidas para una mejor implementación del Decreto. Como en este caso se crean y modifican los reglamentos con el fin de solucionar un problema. Para efectos de averiguar esta información se realizará una entrevista y el análisis de fuentes documentales, las cuales nos darán a conocer como está regulada la implementación del Decreto.

b. Servicios.

Para efectos de esta investigación se determina servicio a las actividades que brinda la ventanilla única en la Municipalidad de Pérez Zeledón, las cuales buscan responder a las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por funcionarios que trabajan para el Estado. Son entonces estos servicios brindados y apoyados por el Estado, con el fin de beneficiar a la población y promover el desarrollo de las comunidades, en este caso con la implementación de una ventanilla única, para la iniciación y renovación de una empresa. Como parte de los servicios brindados por la ventanilla única está la patente municipal, la cual permite la inscripción de una empresa.

✓ Patente Municipal

Dentro de los servicios que brinda el sector público por medio de la Municipalidad de Pérez Zeledón está la patente, la cual es el permiso necesario para emprender cualquier actividad comercial que necesita un local fijo. Este es un trámite muy largo y complejo, que no se había logrado simplificar hasta la implementación de dicho Decreto.

Hay cuatro tipos de patentes, cada una con sus particularidades:

- Patentes comerciales: para tiendas y negocios de compraventa en general.
- Patentes profesionales: para, por ejemplo, consultas médicas, estudios de abogados o estudios de arquitectura.
- Patentes industriales: para negocios cuyo giro es la producción o manufacturas, como panaderías, fábricas de productos, alimentos, etc.
- Patentes de alcoholes: para botillerías, bares, restaurantes y afines.

Las patentes son específicas para la actividad que usted planea ejercer. Sin embargo es fundamental saber que las patentes son muy importante para el

sector empresarial, ya que gracias a estas, se pueden beneficiar a las micros pequeñas y medianas empresas en proyectos de apoyo y financiamiento.

Es entonces fundamental conocer cómo trabaja el servicio de las patentes en la Municipalidad de Pérez Zeledón, a través de entrevistas y análisis de fuentes documentales. Sin embargo para obtener una patente se deben cumplir con ciertos requisitos, los cuales son extensos.

✓ Requisitos.

Un requisito es una circunstancia o condición necesaria para algo. En este caso son documentos que se deben presentar en la Municipalidad para así obtener la patente. Es importante considerar que son muchos los requisitos. Para conocer el detalle completo del total de los requisitos se harán entrevistas y se analizarán fuentes documentales que precisen el detalle de ellos.

✓ Tiempo.

El tiempo es una magnitud física con la que medimos la duración o separación de acontecimientos, sujetos a cambio, de los sistemas sujetos a observación. El tiempo permite ordenar los sucesos en secuencias, estableciendo un pasado. Por lo tanto sirve el tiempo para medir la duración que hay al solicitar la inscripción de una empresa en la Municipalidad, conociendo de esta manera cuánto se tarda el proceso completo. Para ello se realizarán entrevistas y se analizarán fuentes documentales que precisen el detalle.

c. Documentos.

Un documento es toda aquella información contenida y registrada sobre cualquier soporte material y que es producido, recibido y conservado por las instituciones, organizaciones o personas, durante el desarrollo de sus actividades.

En este caso los documentos son solicitados por la Municipalidad para adquirir la inscripción de una empresa. Entre ellos se encuentran los formularios,

cuya presentación es requisito y en ellos se consignan y se dan a conocer los datos del usuario.

✓ Formularios.

Un formulario es un documento, en papel o en pantalla, diseñado con el propósito de que el usuario introduzca datos estructurados en las zonas del documento destinadas a ese propósito para ser almacenadas y procesadas posteriormente. En este caso se analizará cuáles son los documentos solicitados por la Municipalidad para la obtención de la información del usuario. Con el fin de lograr la adquisición de esta información y cuántos formularios solicitan se realizará una entrevista y el análisis de diferentes fuentes documentales.

d. Procesos.

Un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.

En esta investigación se utilizará el término de procesos para investigar cómo se lleva a cabo la implementación del Decreto.

Para esto es importante conocer varias características presentes en el proceso:

1. Coordinación, consiste en la acción de conectar medios, esfuerzos entre diferentes personas e instituciones para una acción común, que es la correcta implementación del Decreto.
2. Tiempo. Permite medir la duración del proceso que se lleva en la Municipalidad, con la implementación del proceso.

Para obtener la información correspondiente a los procesos utilizados en la implementación de la ventanilla única se realizarán entrevistas y análisis de fuentes documentales, necesarias para conocer cuál es el proceso que se utiliza.

e. Recursos.

Un recurso es una fuente o suministro de la que se produce beneficio, por lo general de disponibilidad limitada. En este caso los recursos se refieren a suministros utilizados para una mejor implementación del Decreto. Es indispensable tomar en cuenta que para ello se necesita conocer varias características.

1. Recurso económico. Son los suministros económicos invertidos por las diferentes instituciones que apoyan el proyecto de la implementación de la ventanilla única.
2. Recurso humano. Significa la inversión en contratación de personal para cubrir las necesidades de funcionarios para la implementación de la ventanilla única.

Para obtener la información correspondiente de los recursos utilizados en la implementación de la ventanilla única se realizarán entrevistas y análisis de fuentes documentales, necesarias para conocer cuánto recurso económico se utilizó y cuánto recurso humano se necesitó.

1.3.1.3. Definición conceptual, operacionalización e instrumentalización de la variable nivel de involucramiento interinstitucional.

Hay que determinar el nivel de involucramiento interinstitucional a las acciones realizadas por parte de las instituciones en la implementación del Decreto y conocer si las instituciones realmente se responsabilizaron de cumplir los objetivos correspondientes y qué aporte hicieron para ejecutar e implementar la ventanilla única en la Municipalidad.

Para lograr obtener la información correspondiente a esta variable y dar respuesta a sus indicadores, se realizará un cuestionario.

Esta variable se operacionaliza mediante los siguientes indicadores:

a. Tipo de trámite.

Son diferentes gestiones necesarias para obtener la inscripción de una empresa, por lo tanto son trámites que se deben realizar en la ventanilla única, los cuales corresponden a diferentes instituciones y deben coordinarse para simplificar y además concretar qué tipo de trámites son los necesarios para coordinar entre las instituciones. Este indicador se instrumentaliza mediante la pregunta #3 del cuestionario realizado a las instituciones.

b. Tiempos de espera.

Corresponde al periodo que debe esperar una persona para obtener un documento necesario, para inscribir una empresa por medio de la ventanilla única. Este indicador se instrumentaliza mediante la pregunta #5 y #6 del cuestionario realizado a las instituciones.

c. Beneficios para los usuarios.

Significa las ventajas y las oportunidades que obtienen los usuarios con la implementación de la ventanilla única, en comparación al proceso que se llevaba antes. Este indicador se instrumentaliza mediante la pregunta #18 y #22 del cuestionario realizado a las instituciones.

d. Valoración de la participación institucional.

Esto se refiere a la valoración que hacen los funcionarios de las instituciones involucradas sobre la efectividad del decreto. Este indicador se instrumentaliza mediante la pregunta #17, #23, # 25, #26 y #27 del cuestionario realizado a las instituciones.

e. Intercambio de información.

Significa coordinar entre las instituciones la información obtenida de los clientes, o sea que la información que los usuarios brindan sea recolectada una única vez y que de esta manera se le transfiera a las otras instituciones. Por lo tanto es importante conocer cómo se maneja este intercambio de información. Este indicador se instrumentaliza mediante la pregunta #8 y #9 del cuestionario realizado a las instituciones.

f. Reglamentación.

Este determina cómo están normadas las instituciones involucradas en el proceso, para de esta manera conocer si las empresas han realizado cambios en sus reglamentos, y en cómo se regula el proceso para la entrega de documentos necesarios para la inscripción de una ventanilla única. Este indicador se instrumentaliza mediante la pregunta #11 y #12 del cuestionario realizado a las instituciones.

g. Capacitación.

Significa preparar al personal, y suministrar las herramientas necesarias, para los nuevos sistemas y los nuevos procesos a seguir para brindar una mejor atención al cliente, y de esta manera ser eficientes en sus labores y puestos a desempeñar. Este indicador se instrumentaliza mediante la pregunta #13 del cuestionario realizado a las instituciones.

h. Recursos.

Los recursos como ya se explicó anteriormente, se refieren a la inversión que se realiza tanto económica como de recurso humano por parte de las instituciones, para la correcta ejecución de la ventanilla única. Este indicador se instrumentaliza mediante las preguntas #7, #14, #15 y #16 del cuestionario realizado a las instituciones.

i. Divulgación de la información.

Se refiere al término de analizar si el nuevo proceso a seguir por parte de los usuarios para obtener la inscripción de una empresa es divulgada o sea dada a conocer por parte de las instituciones y que de esta manera, los usuarios tengan fácil acceso y facilidad de aclarar dudas con respecto al proceso en sí. Este indicador se instrumentaliza mediante la pregunta #19 y #20 del cuestionario realizado a las instituciones.

j. Seguimiento.

Conocer si las instituciones involucradas y con responsabilidad de implementar el decreto, han dado seguimiento al funcionamiento de la ventanilla única, para de esta manera proponer mejoras y cumplir con los objetivos planteados. Este indicador se instrumentaliza mediante la pregunta #21 del cuestionario realizado a las instituciones.

k. Obstáculos.

Significa conocer a criterio de los funcionarios qué impidió que la implementación en las instituciones fuera rápida y eficaz, qué características tuvieron que enfrentar estas para hacer realidad la ventanilla única. Este indicador se instrumentaliza mediante la pregunta #24 y #28 del cuestionario realizado a las instituciones.

1.3.1.4. Definición conceptual, operacionalización e instrumentalización de la variable Proceso de Tramitación.

Trámite es la gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado. Para efectos de esta investigación se entiende por trámites a la gestión que se realiza para obtener la inscripción de una empresa en la Municipalidad de Pérez Zeledón, por medio de la ventanilla única.

Para efectos de obtener la información necesaria para responder a la variable proceso de tramitación y sus indicadores se realizarán entrevistas y se analizarán fuentes documentales.

Esta variable se operacionaliza mediante los siguientes indicadores:

a. Pasos.

Se refiere a los movimientos a seguir de acuerdo al proceso, conocer qué pasos se deben realizar para obtener la inscripción de la empresa.

b. Cantidad de requisitos.

Esta se refiere a el número de documentos necesarios para la inscripción de una empresa por medio de la ventanilla única, de esta manera comparar un antes y un después.

c. Departamentos o instituciones involucrados.

Significa conocer cuales instituciones se encuentran involucradas en el proceso de implementación de una ventanilla única en la Municipalidad.

1.3.1.5. Definición conceptual, operacionalización e instrumentalización de la variable tiempos de espera.

La variable tiempos de espera se define como la duración de la inscripción de una empresa en la Municipalidad, de acuerdo a la implementación del Decreto. Se analizará cuánto tiempo tarda para un usuario llegar a inscribir una empresa formal, lo que permitirá evaluar un antes y un después y confirmar si se cumplen los objetivos planteados por el mismo.

Para efectos de esta variable y sus indicadores se recolectará la información necesaria por medio de entrevistas y análisis de fuentes

documentales. Esta variable se operacionaliza mediante los siguientes indicadores:

a. Duración en días del trámite.

Significa cuántos días tardan los trámites en ser resueltos y aplicados para cumplir con los requisitos necesarios para la inscripción o renovación de las empresas mediante la ventanilla única. O sea desde el momento en el cual el usuario inicia la solicitud de inscripción de una empresa hasta que esta queda inscrita: cuántos días dura.

b. Número de visitas.

Este representa las veces que el usuario tiene que hacerse presente a las instituciones para cumplir con los requisitos necesarios para la inscripción.

1.3.1.6. Definición conceptual, operacionalización e instrumentalización de la variable percepción del usuario sobre la calidad del servicio.

La percepción del usuario sobre la calidad del servicio es conocer cómo perciben los usuarios el servicio recibido. En esta investigación se analizará la percepción de la calidad del servicio como el cumplimiento de un buen trato por parte de las instituciones hacia los usuarios y responsabilidad por brindar un servicio oportuno y efectivo, con respecto a la solicitud de la iniciación o renovación de una empresa.

Para obtener esta información y dar respuesta a la variable de percepción del usuario sobre la calidad del servicio y sus indicadores se aplicará un cuestionario a los usuarios del servicio, el cual permitirá recabar la información necesaria. Esta variable se operacionaliza mediante los siguientes indicadores:

a. Servicio de atención al cliente.

El servicio de atención al cliente es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Para esta investigación se conocerá cuál es la percepción que tienen los usuarios del servicio recibido por parte de la Municipalidad y las diferentes instituciones involucradas. Es por consiguiente el servicio de atención al cliente un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece las instituciones a los usuarios interesados en la inscripción de una empresa, los cuales deben recibir un servicio satisfactorio. Este indicador se instrumentaliza mediante la pregunta #17 y #21 del cuestionario realizado a los usuarios.

b. Ventajas del servicio.

Se busca determinar cuál es la percepción del usuario sobre las ventajas del servicio. O sea, conocer si los usuarios percibieron oportunidades que se les ofrecieron, gracias a la implementación de la ventanilla única. Este indicador se instrumentaliza mediante la pregunta #15, #18 y #19 del cuestionario realizado a los usuarios.

1.3.1.7. Definición conceptual, operacionalización e instrumentalización de la variable disminución de trámites.

Esta variable representa la cantidad de documentos que se redujeron con la implementación de la ventanilla única, o sea la simplificaron de los trámites.

Para obtener esta información y dar respuesta a la variable de disminución de trámites y sus indicadores se aplicará un cuestionario a los usuarios del servicio, el cual permitirá recabar la información necesaria.

Esta variable se operacionaliza mediante los siguientes indicadores:

a. Percepción sobre el proceso de tramitación.

Conocer cómo percibieron los usuarios el proceso de tramitación, lo que permite comparar si estos se encuentran satisfechos con la implementación de la ventanilla única, y de esta manera saber si los mismos consideran que el proceso de tramitación es eficiente y eficaz, o si por el contrario no ven ninguna mejora. Este indicador se instrumentaliza mediante la pregunta número 10 y 16 del cuestionario realizado a los usuarios.

b. Percepción de los tiempos de espera.

Conocer cómo percibieron los usuarios los tiempos de espera, si consideran estos que los tiempos disminuyeron y que se está cumpliendo con los objetivos del decreto que promueve la ventanilla única con el fin de simplificar los trámites y de este modo disminuir los tiempos de espera, de esta manera los usuarios pueden calificar si los tiempos de espera mejoran. Este indicador se instrumentaliza mediante la pregunta #18 del cuestionario realizado a los usuarios.

c. Disminución de las visitas a la institución.

Conocer cuántas veces tuvieron los usuarios que presentarse a la institución para concluir con el proceso de tramitación, para la inscripción de una empresa en la Municipalidad, por medio de la implementación de la ventanilla única, y así mismo conocer si el número de visitas disminuyó en comparación con el antiguo proceso. Este indicador se instrumentaliza mediante la pregunta #11 del cuestionario realizado a los usuarios.

d. Percepción de reducción de los costos.

Conocer cómo percibieron los usuarios la reducción de los costos, y si estos realmente disminuyeron para los usuarios. Los costos se reflejan en tiempo y suministros invertidos para obtener los requisitos necesarios para poder inscribir la empresa. Este indicador se instrumentaliza mediante la pregunta #14 y #15 del cuestionario realizado a los usuarios.

1.3.2. Relaciones e interrelaciones.

Tabla 2			
Modelo de Análisis			
Objetivo	Variable	Indicadores	Instrumentos
1. Describir el proceso de diseño e implementación de una ventanilla única, para el inicio y renovación de empresas, en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.	Antecedentes	1. Actividades previas.	Entrevista y Análisis de fuentes documentales.
		2. Diagnóstico.	Entrevista y Análisis de fuentes documentales.
		3. Diseño de la propuesta de simplificación.	Entrevista y Análisis de fuentes documentales.
	Implementación	1. Reglamentación.	Entrevista y Análisis de fuentes documentales.
		2. Servicios. - Patente Municipal: * Requisitos. * Tiempo.	Entrevista y Análisis de fuentes documentales.
		3. Documentos. - Formularios.	Entrevista y Análisis de fuentes documentales.
		4. Procesos. * Coordinación. * Tiempo.	Entrevista, Análisis de fuentes documentales y observación.
		5. Recursos. * Coordinación.	Entrevista y Análisis de fuentes documentales.
	Nivel de involucramiento interinstitucional.	1. Tipo de Trámite.	Cuestionario.
		2. Tiempos de espera.	Cuestionario.
		3. Beneficio para los usuarios.	Cuestionario.
		4. Valoración de la participación institucional.	Cuestionario.
		5. Intercambio de información.	Cuestionario.
		6. Reglamentación.	Cuestionario.
7. Capacitación.		Cuestionario.	
8. Recursos.		Cuestionario.	
9. Divulgación de la información.		Cuestionario.	
10. Seguimiento.		Cuestionario.	
11. Obstáculos.		Cuestionario.	
2. Evaluar cuáles son los resultados alcanzados en la	Proceso de tramitación	1. Pasos.	Entrevista y Análisis de fuentes documentales.
		2. Cantidad de requisitos.	Entrevista y Análisis de fuentes

implementación de una ventanilla única, para el inicio y renovación de empresas, en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.			documentales.
		3. Departamentos o instituciones involucrados.	Entrevista y Análisis de fuentes documentales.
3. Determinar cuál es la percepción de los usuarios con la implementación de una ventanilla única, para el inicio y renovación de empresas, en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.	Tiempos de espera.	1. Duración en días del trámite.	Encuesta y Análisis de fuentes documentales.
		2. Número de visitas.	Encuesta y Análisis de fuentes documentales.
3. Determinar cuál es la percepción de los usuarios con la implementación de una ventanilla única, para el inicio y renovación de empresas, en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.	Percepción del usuario sobre la Calidad del servicio.	1. Servicio de atención al cliente.	Cuestionario.
		2. Ventajas del servicio.	Cuestionario.
	Disminución de trámites.	1. Percepción sobre el proceso de tramitación.	Cuestionario.
		2. Percepción de los tiempos de espera.	Cuestionario.
		3. Disminución de las visitas a la institución.	Cuestionario.
		4. Percepción de reducción de los costos.	Cuestionario.

Fuente: Castillo. G. (2013)

1.4. Estrategia de investigación aplicada:

1.4.1. Tipo de investigación.

A continuación se hará una descripción del método empleado para el desarrollo de la presente investigación. Se explicarán algunos conceptos técnicos propios del estudio realizado, así como su justificación y diseño; además se identifican los sujetos y las diferentes fuentes de información consultados para llevar a cabo el estudio. También se describen las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección de información de la investigación.

Como ya se ha comentado anteriormente, mediante esta investigación se pretende conocer cuáles son los alcances y limitaciones del Decreto, creado con el fin de realizar un Trámite Simplificado y Coordinado de inicio y renovación de

empresas en la Municipalidad de Pérez Zeledón, con el fin de evaluar si se cumplieron los objetivos establecidos y conocer si se pueden realizar mejoras en la implementación de la ventanilla única.

Para lograrlo es preciso mencionar que este estudio se ubica dentro del enfoque cuantitativo el cual según Barrantes (2009) este enfoque es aquel que “busca las causas de los fenómenos sociales, prestando escasa atención a los estados subjetivos de los individuos” (p.72).

La investigación es de enfoque cuantitativo gracias a que “es una investigación estructurada y las fases siguen una secuencia lógica” (I, Ulate, E, Vargas, 2012, p. 59), lo que significa que se realizó un planteamiento específico de lo que se va a estudiar.

De acuerdo al objetivo planteado, esta investigación es de tipo descriptiva, cuyo principal objetivo es especificar las características de personas o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández, Fernández y Batista, 2010, p. 80).

En el caso de esta investigación se pretende describir los alcances y limitaciones que tiene la implementación de una ventanilla única en la Municipalidad de Pérez Zeledón, analizando detalladamente variables e indicadores que nos permitan canalizar mejor la información y conocer pequeñas características que aún no se han evaluado.

1.4.2. Fuentes de información:

a) Fuentes primarias.

Las fuentes primarias es de donde se obtiene información de primera mano. Según Gómez (1998), son aquellas que “publican o suministran datos solamente recogidas por ellas mismas” (p.30).

Por lo tanto las fuentes primarias de esta investigación, son los funcionarios encargados de ejecutar e implementar el Decreto en sus instituciones, información que se obtendrá a través de entrevistas aplicadas a estos, la cual permitirá dar a conocer cuáles han sido los alcances de la implementación de una ventanilla única y cuáles han sido las limitaciones para cumplir con los objetivos del mismo.

Otra de las fuentes primarias utilizadas serán los usuarios del servicio de inicio y renovación de empresas, de igual forma la información se recolectará por medio de cuestionarios aplicados a estos, los cuales permitirán conocer cómo está funcionando el servicio hacia los usuarios y conocer de esta manera cuál es la percepción que tienen acerca de la implementación de la ventanilla única y si realmente trae beneficios para los usuarios.

b) Fuentes secundarias.

Las fuentes secundarias son todas aquellas fuentes de información materiales que se utilizan para recolectar datos que puedan aportar conocimiento a la investigación.

Como lo menciona Gómez (1998), son “otras fuentes que toman y publican estadísticas recogidas originalmente por otros...” (p.31).

Las principales fuentes secundarias para efectos de esta investigación corresponden a libros, legislaciones relacionadas, medios electrónicos, tesis afines, documentos aportados por las instituciones involucradas, entre otros.

1.4.3. Población y muestra:

a) Definición y caracterización de la población de estudio.

La población en estudio de esta investigación la constituyen los funcionarios encargados de cada una de las instituciones involucrados en la implementación de una ventanilla única, creada para el inicio y renovación de empresas en la Municipalidad de Pérez Zeledón.

Por otra parte se encuentran los usuarios que hacen uso de la ventanilla única los cuales solicitan el trámite de inicio y renovación de empresas y serian en este caso la población a estudiar. Se realizó un estudio de 25 usuarios del servicio, como muestra del total de los usuarios que son 147, durante los meses de 01 de Noviembre del 2012 al 30 de Marzo del 2013.

b) Diseño muestral.

Para la población en estudio por parte de los funcionarios, se aplicará la entrevista al total de involucrados en total seis, y para la población correspondiente a los usuarios se realizará una muestra por conveniencia de al menos veinticinco usuarios que tramitaron una inscripción o renovación de la empresa durante los meses de 01 de Noviembre del 2012 al 30 de Marzo del 2013.

1.4.4. Recopilación de la información.

a. Métodos, técnicas e instrumentos utilizados, procedimientos aplicados y presentación.

Para la recopilación de la información se utilizaron varias técnicas, entre ellas la entrevista semi estructurada según Hernández, Fernández y Batista (1998) “se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados” a su vez permite recolectar información de primera mano a los funcionarios encargados de implementar el decreto en cada una de las instituciones correspondientes, con fin de conocer qué alcances y cuáles limitaciones tuvieron a la hora de implementar el Decreto. Así mismo esta técnica nos permite utilizar el instrumento del cuestionario, el cual según Ulate, I., Vargas, E. (2012), (Citado por “Hernández et al. (2010)). Es un instrumento muy utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas con respecto a una o más variables que se desean medir” (p. 64), el cual da la posibilidad de

recoger información detallada y exacta, necesaria para apoyar y aportar datos valiosos al estudio (Ver anexo #2).

Otra de las técnicas utilizadas fue la encuesta, la cual se les aplica a los usuarios que hacen uso del servicio de ventanilla única de la Municipalidad. Esta de igual forma se realiza mediante un cuestionario, el cual permite conocer cuál es la percepción del usuario hacia los servicios brindados con la implementación del Decreto (Ver anexo #3).

CAPÍTULO II
MARCO DE REFERENCIA

2.1. Generalidad de la institución, del área o departamento, objeto de la investigación.

2.1.1. Cantón Pérez Zeledón.

Pérez Zeledón es el cantón número 19 de la provincia de San José (Costa Rica), ubicado en la Región Brunca al sur del país. Su cabecera y principal ciudad es San Isidro de El General. Para acceder al cantón es necesario atravesar el Cerro de la Muerte, transitando la Carretera Interamericana Sur, Costa Rica, que en un buen trecho supera los 3000 msnm, y que debe su nombre a las inclementes noches frías que vivieron quienes lo exploraron en un principio.

La extensión del cantón de Pérez Zeledón es de 1905.51 kilómetros, la cual representa un 38.42 % del territorio de la provincia San José y a su vez un 3.33% del Territorio Nacional.

El siguiente mapa muestra los 11 distritos del cantón:

Figura #1

Distritos del cantón de Pérez Zeledón.



Fuente: (Historia Institucional Municipalidad de Pérez Zeledón, 2013).

Pérez Zeledón tiene una población de 134.534 habitantes, de los cuales 65.389 son hombres y 69.145 son mujeres. Esta información fue suministrada por el proceso de Archivo Municipal según datos del censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en el año 2011.

El cantón de Pérez Zeledón se ha caracterizado por su desarrollo económico basado en actividades agrícolas, ganaderas, comerciales, industriales y turísticas. Uno de los factores que ha impulsado este auge económico es que Pérez Zeledón es un puente entre la capital de nuestro país y la Zona Sur del territorio nacional.

Dentro de las actividades agrícolas más importantes se encuentran: la siembra de caña de azúcar, café, tabaco, tiquizque, banano y mora, siendo las dos primeras sus productos más importantes.

En las actividades ganaderas se encuentran el ganado porcino y el ganado vacuno. Este último con fines de engorde y lechería.

Las actividades comerciales han surgido con gran auge en las últimas décadas, en gran medida por el establecimiento de cooperativas financieras, bancos, empresas nativas del cantón, medios de comunicación, transportistas y diversas empresas de la meseta central han establecido sus operaciones en el cantón.

Dentro de las industrias más importantes se encuentran las maquilas, panificadoras, cooperativas que laboran en áreas como el procesamiento del café y la caña de azúcar, además de un sin número de microempresas que se dedican a diferentes quehaceres industriales.

Su principal atractivo turístico es la diversidad ecológica, ya que se encuentran sitios como el Parque Nacional Chirripó, el cerro más alto de Centroamérica y el Caribe, con una altura de 3.820 metros sobre el nivel del mar y con una gran belleza escénica, en flora y fauna.

Durante el gobierno de Esquivel Ibarra (1902-1906) se estableció la primera escuela, que posteriormente se convirtió en la actual escuela denominada 12 de Marzo de 1948. En 1953 se abrió una nueva escuela secundaria. En 1962 durante la administración Echandi Jiménez, esa escuela se transformó en el Liceo Unesco. Pérez Zeledón posee un porcentaje de alfabetización de entre 90% y 92% (inferior al 96% del total del país).

En el 2000 se fundó el Colegio Ambientalista Isaías Retana Arias, conocido como CAIRA, por sus siglas, ubicado en la comunidad de Pedregoso; este hace mérito al enorme esfuerzo del campesino Isaías Retana Arias, el cual con su enfoque ambientalista dio el fomento a la conservación y protección de los recursos naturales, además de su gran interés por estudiar la biodiversidad de la zona. También es destacable la presencia del Colegio Científico de Pérez Zeledón (como parte del Sistema Nacional de Colegios Científicos de Costa Rica); uno de los mejores colegios públicos del país, y ganador del premio a la excelencia académica en el 2007, repitiendo en el 2010 por haber obtenido los mejores resultados en las pruebas de bachillerato.

Es importante mencionar cuál era la distribución de empresas para el año 2005 en el cantón, comparado con otros cantones de la zona.

Tabla 3
Distribución de empresas según sector productivo y cantón
Región Brunca. 2005

Cantón	Total		Agricultura, minas y pesca		Comercio		Servicios		Industria	
	Empresas	Trabajadores	Emp.	Trab.	Emp.	Trab.	Emp.	Trab.	Emp.	Trab.
Pérez Zeledón	724	4535	155	1584	167	897	337	1375	65	679
Buenos Aires	124	3007	32	2636	27	108	58	228	7	35
Osa	256	1630	91	620	33	117	127	760	5	133
Golfito	317	1780	109	709	43	357	159	677	6	37
Coto Brus	194	898	79	298	48	324	66	262	1	14
Corredores	230	2645	77	1123	55	256	89	1225	9	41
Total	1845	14495	543	6970	373	2059	836	4527	93	41

Fuente: CCSS, 2005.

En el cuadro anterior se observa que en el cantón de Pérez Zeledón es donde más empresas existen y mayor cantidad de trabajadores por consiguiente. Las empresas en su mayoría eran de servicios, seguido por el comercio, lo que actualmente no ha cambiado mucho. Es posible que actualmente existan más empresas, por lo cual es importante que las personas que desean iniciar una empresa, tengan la posibilidad de tener acceso mediante trámites simplificados, y a un proceso rápido y eficiente.

2.1.2. Municipalidad de Pérez Zeledón.

Pérez Zeledón procede del cantón de Dota, por Ley N° 31 del 9 de octubre de 1931, fecha en que se constituye como el cantón 19 de la provincia de San José con cuatro distritos: San Isidro, Daniel Flores y Rivas. El 1° de enero de 1932 se llevó a cabo la primera sesión del Concejo Municipal de Pérez Zeledón, integrado por los regidores propietarios: Nazario Segura Madrigal como presidente, Jaime Tabash Alice Vicepresidente y Carlos Quesada Gamboa, el Secretario Municipal fue don Enrique Tauller y el Jefe Político don José Trinidad Montero Rodríguez (Historia Institucional Municipalidad de Pérez Zeledón, 2013).

La historia municipal de Pérez Zeledón se divide en periodos, el primero de 1931 -1953, el cual se lleva a cabo en un ambiente aldeano-pueblerino al concepto político y geográfico del cantonalismo. Una población dispersa orientada por la acción del "jefe político", con una dependencia notoria de los cantones de Dota y Tarrazú debido a la cercanía y por los orígenes de la mayoría de los colonos. Se desarrollan en Costa Rica, acontecimientos muy importantes que marcan la historia del cantón, entre los que se destacan la Guerra Civil de 1948 y la huelga bananera.

El segundo periodo 1953 - 1970, constituye uno de los más importantes. Los medios de comunicación y de transporte, más una carretera en regular estado de penetración impulsan el desarrollo del cantón, que emprende relaciones comerciales con la capital, y otros puntos del país, ingresan al cantón docentes de

diferentes regiones, cambian las necesidades de los habitantes con el objetivo de vivir en mejores condiciones como: uso del calzado, normas de higiene y salud, servicios de alumbrado público, bancos estatales abren oficinas en el cantón, se crean además escuelas, colegios. En este periodo la Municipalidad adquiere un papel protagónico por cuanto lastró caminos, construye puentes, acueductos para agua potable, biblioteca municipal, parque central de la ciudad, mercado municipal, lastrado de las primeras calles y avenidas en el centro de la ciudad de San Isidro.

En la tercera etapa 1970 - 1991, con la entrada en vigencia del Código Municipal, se da una separación entre la administración empirista antes de la Ley y posterior a ella. En este tercer periodo se enmarca la participación del Ejecutivo Municipal a quien corresponde cumplir funciones específicas de administrador del ente municipal.

Con la participación activa de la Municipalidad se gesta la instalación de un ingenio azucarero que es el actual Ingenio Coopeagri, la Escuela Normal y posteriormente la Sede Regional de la Universidad Nacional, el Hospital Escalante Pradilla, el Instituto Nacional de Aprendizaje, la construcción del nuevo Mercado Municipal, una terminal de buses y el Complejo Cultural, entre otros centros importantes.

La cuarta etapa que va desde 1991 hasta nuestros días es un importante periodo de transición. La vigencia del nuevo Código Municipal en 1998, la Ley de Bienes Inmuebles y otras normas le proporcionan a la Municipalidad una función protagónica, así como otras leyes que trasladarán gradualmente más competencias.

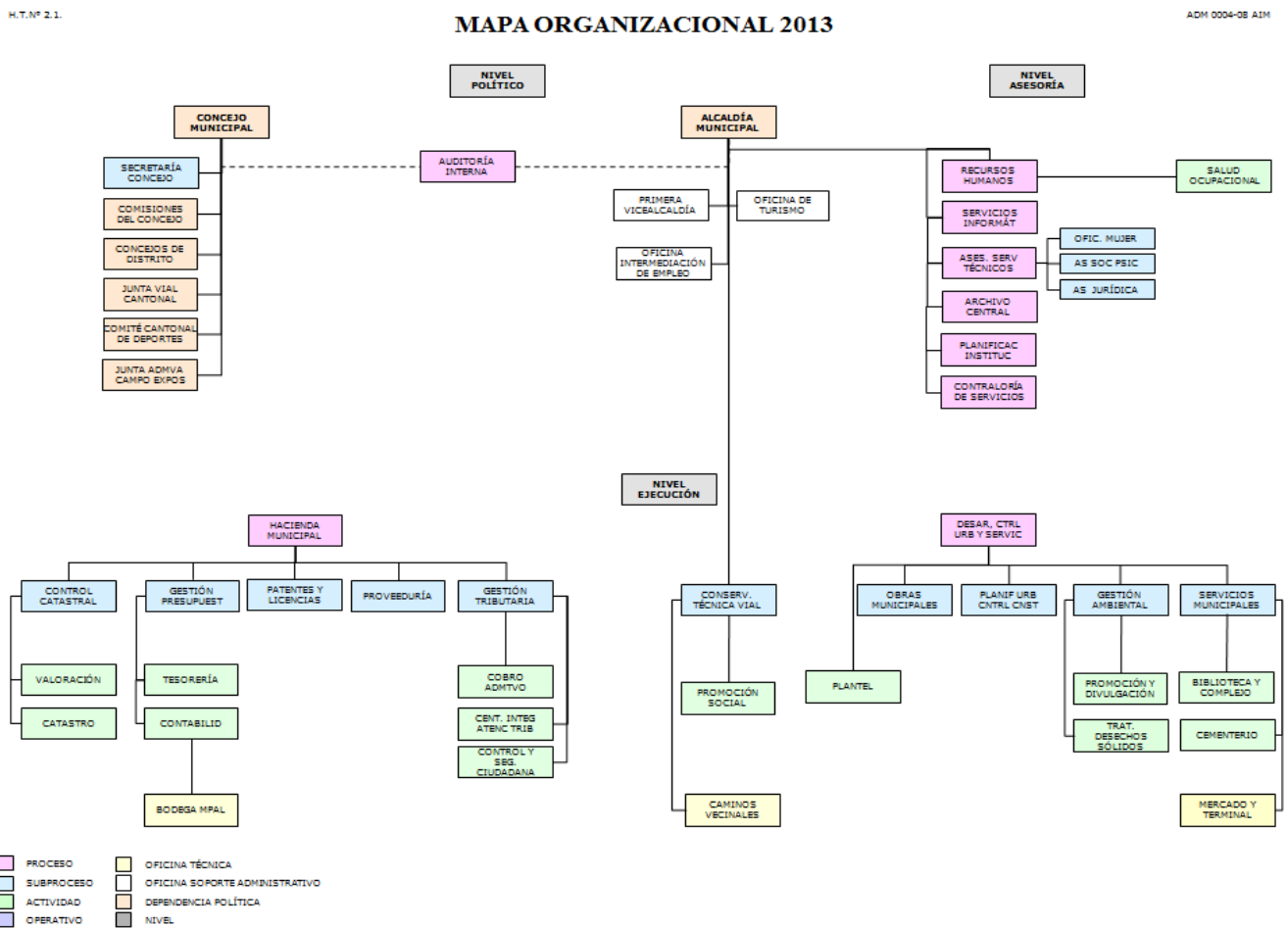
En este periodo, la Municipalidad ha logrado fortalecer de manera radical la imagen institucional a través de nuevas políticas de desarrollo, impulsando grandes obras para la comunidad.

Así mismo se desarrollan programas que involucran la participación activa de la ciudadanía del cantón, fortaleciendo de esta manera los nexos entre el municipio y la comunidad.

Todo esto ha sido posible gracias a la organización que existe en la Municipalidad y al trabajo en equipo que estos han presentado en coordinación con todos los departamentos. Es por ello importante conocer el Organigrama de la Municipalidad de Pérez Zeledón para el año 2013.

Figura 2

Mapa organizacional 2013 de la Municipalidad de Pérez Zeledón



Fuente: (Historia Institucional Municipalidad de Pérez Zeledón, 2013).

Como se observa el mapa anterior la Municipalidad cuenta con una infraestructura grande lo cual le permite un correcto desempeño. Es importante mencionar que dentro de las funciones más importantes que la Municipalidad desempeña se encuentran:

- Administrar y prestar los servicios públicos municipales.
- Percibir y administrar, en carácter de administración tributaria, los tributos y demás ingresos municipales.
- Concertar con personas o entidades nacionales o extranjeras, pactos, convenios o contratos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

A su vez es importante mencionar que la Municipalidad debe ser regulada por diferentes normas para el cumplimiento de sus funciones, por lo tanto a la hora de desarrollar programas y demás es importante conocer cuáles son las leyes y reglamentos que los regulan.

2.2. Aspectos legales, leyes que afectan la investigación.

Ante un mayor auge de las MIPYMES en el desarrollo económico del país se inicia con la búsqueda de leyes y reformas de soporte y ayuda para fortalecer su función de generadoras de empleo de este sector de la economía, con el fin de que su dinamismo contribuya al proceso de desarrollo económico y social del país, mediante la generación de empleo y el mejoramiento de las condiciones productivas y de acceso a la riqueza. Se establecen y aprueban diferentes leyes, reglamentos y decretos que vienen a facilitar la función para la creación y promoción de las MIPYMES.

2.2.1 Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas n~ 8262.

La presente Ley tiene por objeto crear un marco normativo que promueva un sistema estratégico integrado de desarrollo de largo plazo, el cual permita el desarrollo productivo de las pequeñas y medianas empresas, cuyo dinamismo contribuya al proceso de desarrollo económico y social del país, mediante la generación de empleo y el mejoramiento de las condiciones productivas y de acceso a la riqueza.

Es importante considerar que esta ley se crea con el objetivo de fomentar desarrollo, estableciendo apoyo a las empresas por parte de las instituciones involucradas, promoviendo programas en las comunidades. De esta manera promueven mejores tratos hacia estas.

Es importante reconocer el concepto de PYMES, el cual es para todos los efectos de esta Ley y de las políticas y los programas estatales o de instituciones públicas de apoyo. Se entiende por pequeña y mediana empresa (PYME) toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de recursos físicos estables y de recursos humanos, los maneje y opere, bajo la figura de persona física o persona jurídica, en actividades industriales, comerciales o de servicios (Ley 8262 Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, 2006).

Es importante recalcar que la creación de esta ley da paso a otras, las cuales fortalecen y benefician en conjunto a las MIPYMES, ya que se las reconoce como generadoras de desarrollo y competitividad para el país, pero necesitan mucho más apoyo por parte de los gobiernos, para lograr llegar a consolidarse. Como parte de las leyes que promueven la consolidación y el apoyo a las MIPYMES se encuentra la Banca de Desarrollo.

2.2.2. Sistema de banca para el desarrollo Ley # 8634.

Este sistema es muy importante y fundamental para el crecimiento de las MIPYMES y por consiguiente del país, ya que se necesita más que estar inscritos formalmente, se necesita capital para invertir y eso es lo que promueve este programa, el cual es un mecanismo para financiar e impulsar proyectos productivos, viables y factibles técnica y económicamente, acordes con el modelo de desarrollo del país en lo referente a la movilidad social de los grupos objeto de esta Ley.

Está constituido por todos los intermediarios financieros públicos, el Instituto de Fomento Cooperativo (Infocoop), las instituciones públicas prestadoras de servicios no financieros y de desarrollo empresarial, y las instituciones u organizaciones estatales y no estatales que canalicen recursos públicos para el financiamiento y la promoción de proyectos productivos, de acuerdo con lo establecido en esta Ley. Queda excluido de esta disposición el Banco Hipotecario de la Vivienda (Banhvi).

Podrán participar los intermediarios financieros privados fiscalizados por la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef), así como las instituciones y organizaciones privadas prestadoras de servicios no financieros y de desarrollo empresarial, según las condiciones indicadas en esta Ley.

Dentro de los objetivos principales de este programa está establecer las políticas crediticias aplicables, que promuevan el desarrollo, la productividad y la competitividad de los sectores productivos, tomando en consideración el Plan Nacional de Desarrollo. De esta manera se pueden financiar proyectos viables y factibles técnica, económica, legal, financiera y ambientalmente, mediante la implementación de mecanismos crediticios, avales, garantías y servicios no financieros y de desarrollo empresarial. También es importante considerar que este programa pretende establecer condiciones financieras de acuerdo con las características específicas, así como los requerimientos del proyecto y de la actividad productiva. De tal forma esto promoverá y facilitará la participación de

entes públicos y privados que brinden servicios no financieros y de desarrollo empresarial, con el propósito de fortalecer el desarrollo y la competitividad de los beneficiarios de esta Ley.

El programa se crea con el fin de otorgar financiamiento, servicios no financieros y de desarrollo empresarial, avales o garantías a las personas físicas y jurídicas de las micro y pequeñas unidades productivas de los distintos sectores que presenten proyectos viables y factibles.

Para definir las características y los requisitos de los sujetos beneficiarios, deberán considerarse los elementos propios de cada actividad y las particularidades de los distintos sectores económicos. En el caso de las micro, pequeñas y medianas empresas industriales, comerciales y de servicios, se aplicará la definición establecida en la Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, N° 8262, y sus reformas.

Para las otras unidades productivas, sus características se definirán tomando en consideración elementos tales como: el tipo de organización productiva, el número de trabajadores, asociados, activos, patrimonio y ventas. De esta manera se promoverá el crecimiento y desarrollo de más MIPYMES las cuales contarán con el apoyo de este tipo de programas, para financiarse y expandirse en el mercado.

Teniendo conciencia de que son estas las encargadas de dar desarrollo y empleo al país, se establecen nuevas políticas las cuales fomenten y apoyen a seguir compitiendo en un mundo tan globalizado.

2.2.3. Política Pública de Fomento a las Pymes y al Emprendedurismo.

Esta política viene a fortalecer la ya existente, promoviendo mejores oportunidades para los microempresarios y abriendo la posibilidad a que nuevas empresas se unan.

El principal objetivo de la política es fortalecer la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas costarricenses, mediante una estrategia de regionalización para que se integren y mejoren su productividad dentro del parque empresarial, aprovechando las oportunidades que ofrece el mercado local y la apertura comercial. Lo anterior significa que esta política pretende fomentar el desarrollo desde las comunidades, ofreciendo mejores condiciones para los microempresarios.

Existen muchas microempresas, pero estas necesitan una guía y apoyo para enfrentarse al mercado global, eso es lo que pretende esta política, fomentar el emprendedurismo desde la perspectiva de que existe apoyo por parte del Gobierno para que esas ideas innovadoras se desarrollen.

Es importante conocer que existen leyes que protegen al ciudadano y prohíben el exceso de trámites, donde las MIPYMES son afectadas, ya que los trámites para iniciar una empresa son tediosos.

2.2.4. Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220.

Esta ley consiste en realizar una única vez la solicitud de los documentos necesarios para cualquier trámite por parte de las personas.

La información que presenta un administrado ante una entidad, órgano o funcionario de la administración pública, no podrá ser requerida de nuevo por

estos, para ese mismo trámite u otro en esa misma entidad u órgano. De igual manera, ninguna entidad, órgano o funcionario público, podrá solicitar al administrado, información que una o varias de sus mismas oficinas emitan o posean.

El principal objetivo de esta ley es que la simplificación de los trámites administrativos y la mejora regulatoria tienen por objeto racionalizar las tramitaciones que realizan los particulares ante la administración pública; mejorar su eficacia, pertinencia y utilidad, a fin de lograr mayor celeridad y funcionalidad en la tramitación, reduciendo los gastos operativos.

También es importante mencionar que esta ley indica que todo funcionario, entidad u órgano público estará obligado a proveerle al administrador información sobre los trámites y requisitos que se realicen en la respectiva unidad administrativa o dependencia. Para estos efectos, no podrá exigirle la presencia física al administrado, salvo en los casos en que la ley expresamente lo requiera. De esta manera se puede conocer con antelación cuáles son los requisitos necesarios para realizar cualquier trámite pertinente.

Es un hecho que el apoyo de esta ley beneficia de igual forma a los usuarios que desean crear una empresa, fomentando que las ya existentes informalmente se atrevan a formalizar y hacer uso de las ventajas que se le ofrecen a las MIPYMES.

Es importante mencionar que basándose en esta ley se creó el Decreto N° 37026, para promover la simplificación de trámites para el inicio y la renovación de empresas en la región Brunca y Pérez Zeledón.

2.2.5. Decreto N° 37026- Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de Empresas en la Región Brunca y Pérez Zeledón.

Este decreto se creó en el año 2012, con el fin de promover ventajas y beneficios tanto para las instituciones involucradas como para los futuros usuarios del servicio.

Por lo tanto este trámite coordinado y simplificado acordado por dichas instituciones promueve la transparencia y la eficiencia del procedimiento administrativo, lográndose una racionalización y un mejor aprovechamiento de los recursos públicos y una disminución del papeleo y de los tiempos de espera del administrado, lo cual favorece el clima de inversiones y beneficia el desarrollo económico y social de la Región y del país; a su vez esto crea un clima favorable para la competitividad del país (Decreto N° 37026, 2012, p.5).

Para la adecuada implementación de este decreto se involucran las siguientes instituciones en este trámite: el Ministerio de Salud, el Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA) del Ministerio de Agricultura y Ganadería, y la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), estos son los únicos válidos para ser utilizados en el trámite de inicio de empresas en la Región Brunca y Pérez Zeledón, para las actividades especificadas en el artículo 3° de este Decreto.

Asimismo, se insta a Municipalidades de la región mencionada a suscribir convenios con el Ministerio de Hacienda y con el Instituto Nacional de Seguros (INS), con el propósito en el primer caso de instalar Quioscos Tributarios en las Municipalidades, y en el segundo caso de facilitar las condiciones para que el usuario pueda acceder al sitio web del INS desde una terminal de cómputo ubicada en las Municipalidades; lo anterior con el propósito de facilitar al usuario del presente trámite el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 5° de este Decreto (Decreto N° 37026, 2012, p.6).

Es también importante mencionar que este Decreto promueve el artículo explicado anteriormente, donde la solicitud de nuevos requisitos, trámites y procedimientos por parte de las instituciones que conforman el presente trámite oficial, deberá estar antecedida de su debida publicación conforme al artículo 4º de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220 y su reforma; posterior al trámite de publicación, la nueva información podrá ser exigida al ciudadano.

Para el trámite ante la Municipalidad se deberá presentar el formulario único, los requisitos y declaración jurada correspondiente, establecidos de común acuerdo entre las instituciones indicadas en el artículo 2º de este decreto. Recibida dicha documentación y constatados los cuatro últimos requisitos indicados en el artículo anterior, la Municipalidad procederá a escanear dicha documentación y la remitirá mediante correo electrónico al resto de las instituciones involucradas en el plazo de un día, simplificando notoriamente los trámites y requisitos que se realizaban antes del Decreto.

Es importante mencionar que este decreto establece términos de duración para resolver lo solicitado. En este caso la duración total del Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de Empresas, incluyendo el procedimiento ante la Municipalidad y el procedimiento ante otras instituciones arriba descritos con excepción del Ministerio de Salud, que su otorgamiento es inmediato, será de siete días hábiles como máximo.

Es por ello importante evaluar si este Decreto se está cumpliendo con los objetivos propuestos y si verdaderamente está contribuyendo a agilizar los trámites para la creación y renovación de empresas en el cantón de Pérez Zeledón.

CAPÍTULO III
MARCO TEÓRICO

3.1. Desarrollo económico

El desarrollo económico a través del tiempo, ha ido en aumento para los diferentes países del mundo. Sin embargo desafortunadamente, la riqueza y la prosperidad se han generado de forma desigual. Esta desigualdad está provocando los problemas sociales y la inestabilidad política en casi todas las regiones del mundo. A pesar de los esfuerzos por promover el crecimiento y desarrollo, esto no ha resuelto los problemas persistentes de la pobreza extrema, el endeudamiento, el subdesarrollo y los equilibrios comerciales.

Para mejorar los diferentes problemas presentes en la economía de un país, es importante contribuir y hacer crecer el desarrollo, para ello es necesario conocer el concepto de desarrollo económico, el cual es muy amplio, como lo menciona la doctora Izumi Ohno, especialista en Gerencia del Sector Público del Banco Mundial, el desarrollo es un proceso dinámico en el cual un país construye gradualmente su economía y adquiere la habilidad para flexiblemente adaptarse a varios cambios externos, en vez de un proceso de competencia perfecta (Blas, A., Rojas, M., 2008, p.26).

El desarrollo es un proceso dinámico, el cual tiene la habilidad de adaptarse a los cambios externos, por lo cual es importante recalcar que para contribuir con la economía de los países es necesario actualizarse, en cuanto a tecnología y capacitaciones, ya que si se quiere dinamizar la economía es fundamental el apoyo de los ciudadanos, innovando y tomando el riesgo de hacer algo diferente, que le dé un rumbo a la economía de una región y por qué no al país. Por esta razón, si un país "...aspira al desarrollo económico debe existir instituciones políticas, económicas y sociales, adecuadas estables y confiables. Además debe existir un gobierno organizado y eficaz, capaz de elaborar planes de desarrollo y cumplirlos" (Aguilar, I., 2008, p.2).

Entonces queda claro que para contribuir al desarrollo por parte de la sociedad, es necesario el apoyo del Estado, a través de la implementación de

políticas, generando así programas específicos para hacer cumplir los objetivos y promover el desarrollo.

Por tanto, esta aproximación al desarrollo implica diseñar e implementar políticas de desarrollo diferentes a las tradicionales. A partir de ahí, se han de elaborar unos planes o estrategias integrales, eficaces y eficientes. Según los resultados, el Gobierno ha de saber qué programas concretos implementar para mejorar la productividad de cada individuo, comunidad y del país como un todo, bien sea mediante programas de empleo o autoempleo, bien mediante programas de apoyo técnico para el desarrollo de iniciativas empresariales. Todo sin olvidar que el fin último es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos del país, satisfaciendo sus deseos no solo materiales sino sociales, culturales y espirituales (Castells, D., 2007, p. 5-6).

Sin embargo, es importante tomar en cuenta la definición de Aguilar (2008), la cual menciona que “El desarrollo económico es el resultado de esfuerzos continuos para analizar y aprovechar eficazmente todos los recursos disponibles, para producir más y mejores bienes y servicios, con el fin de ofrecer y garantizar más bienestar a toda la población” (p.13).

En conclusión el desarrollo económico, es alcanzado siempre y cuando el país sea competente, ya que este puede mejorar los resultados de sus economías a través de nuevos programas de desarrollo económico social, como lo es el caso del fortalecimiento a las MIPYMES, las cuales para nadie es un secreto que son importantes en la economía de los países ya que estas generan empleo y contribuyen al desarrollo del país, sin embargo necesita apoyo por parte del Estado en cuanto a las directrices y al manejo que se les dé. Para que estas tengan éxito es necesario tener un ambiente competitivo, o sea tecnología e información al alcance. Lo que promueve la competitividad del país, garantizando el bienestar del ser humano, el desarrollo sostenible, la erradicación de la pobreza, principios comerciales justos.

3.2. Competitividad

La competitividad de un país se logra a través de la disponibilidad de recursos y conocimientos, que sean ventajas comparativas, necesarios para promover el desarrollo económico, por tanto la competitividad es importante para una empresa y para un país en general, como lo señala Sánchez (2009) la “Competitividad es la capacidad que tiene una empresa para penetrar, consolidar o ampliar su participación en un mercado” (p.25). Sin embargo para ello es necesario que las mismas cuenten con ventajas o fortalezas que se presentan en el entorno macroeconómico, las cuales se expresarán con indicadores nacionales, regionales y sectoriales, y mediante el método de análisis comparativo permitirán conocer la competitividad de un país temporal y espacialmente (p.26).

Sin embargo, es importante tomar en cuenta que la presencia de ventajas comparativas en una nación constituye un acicate del desarrollo económico, pero está demostrado que lo más importante es la creación de ventajas competitivas. Lo cual no es tarea fácil ya que requiere de grandes inversiones en capital humano, además de grandes esfuerzos (Tulio, M., s.f., p.2).

Cabe mencionar que sí es posible crear ventajas competitivas, pero para ello es fundamental el aporte tanto del Gobierno, ya que este establece políticas que promueven el fortalecimiento y el apoyo a proyectos, lo que va a permitir que el país sea competitivo, como también es fundamental el aporte de los emprendedores, ya que son estos los que a través de su ingenio y esfuerzo logran establecer y crear pequeñas empresas en los países, los cuales generan empleo, riqueza y así mismo promueven el desarrollo y crecimiento socioeconómico.

También es importante tomar en cuenta que para que un país sea competitivo debe ser impulsado por la sociedad, y para ello se necesita la competitividad de las empresas. Esto depende de la capacidad de estas para producir bienes y servicios de forma eficiente, aumentando la rentabilidad y generando ingresos.

Una condición necesaria para ello es la existencia, en cada país, de instituciones comprometidas y una macroeconomía estable, que transmita confianza, atraiga capitales y tecnología, y un ambiente nacional que permita a las personas emprendedoras desarrollarse, para que estas puedan adaptarse a los cambios en el contexto internacional y de esta forma fomentar el desarrollo de los países.

3.3. Emprendedurismo y Desarrollo

Ya no es suficiente pensar en la buena idea. En un mundo altamente competitivo, donde las posibilidades de sobresalir son altamente limitadas, iniciar un negocio podría parecer tan difícil que muchos emprendedores a veces desisten sin haber iniciado su viaje al éxito.

Sin embargo el Emprendedurismo sigue existiendo y sobresaliendo en la economía de los países, ya que una persona emprendedora se esmera por convertir una idea o un proyecto, en algo concreto, o sea, convierte su idea en una empresa que probablemente genere innovación y así mismo empleos, lo cual a través del tiempo permite que este país se inserte al mundo competitivo, y contribuya con crecimiento y desarrollo económico con el país o la región donde se establece.

Es importante tomar en cuenta que un emprendedor según Marshall, citado por Giurfa, A., (2010), “es quien al organizar creativamente la tierra, el trabajo y el capital, crea nuevos productos o bien mejora los planes de producción de los actuales” (p.8).

Una persona emprendedora y creativa aporta innovación y crecimiento para la región, debido a que estas generan empleo y riqueza, permitiendo que el país se desarrolle y que la economía también crezca. Para entender mejor este concepto es importante rescatar que según Harvey Leibenstein, citado por Giurfa, A., (2010), “un emprendedor es aquel que tiene la habilidad de descubrir dónde está fallando el mercado para desarrollar nuevos bienes o procesos que el mercado demanda y no se le está supliendo. Es ahí donde los emprendedores

conectan diferentes mercados, combinan diferentes elementos y logran generar productos innovadores que satisfacen las demandas insatisfechas” (p.9).

La satisfacción de la demanda de productos en un país, promueve sin duda alguna el desarrollo de este y por lo tanto el bienestar de la sociedad. Es entonces importante considerar que un emprendedor o el Emprendedurismo es necesario incluirlo dentro de los planes de un gobierno, y promover que cada vez más personas se animen a desarrollar ese espíritu emprendedor que los caracteriza.

Sin embargo es importante aclarar que no todos los emprendedores poseen características similares, y que su éxito está en dependencia de las situaciones económicas en las cuales desarrollan sus esfuerzos, esto debido a que, dependiendo del apoyo económico o el ambiente económico en el que se desenvuelva un emprendedor, tiene mayor oportunidad de desarrollo y por lo tanto de entrar a un mercado globalizado, para competir y seguir creciendo (Giurfa, A., 2010, p.9).

El éxito de un emprendedor por lo tanto depende en gran parte del apoyo que se le dé por parte del Estado, ya que en un determinado país, es este el que puede contribuir y fomentar el crecimiento de las personas emprendedoras, ya que muchas veces estas no cuentan con el apoyo económico necesario y sus ideas no llegan a concretarse, en lo que tal vez hubiese sido un éxito para el país.

Es importante considerar que en cuanto mayor desarrollo económico tenga un país, existe la posibilidad de que más personas emprendedoras se inserten al mercado económico, generando de esta forma empleo y mayor bienestar social. Para ello se necesita el apoyo de los gobiernos y direccionar las políticas que estos establecen, al desarrollo y crecimiento de la economía del país.

3.4. Estado y políticas públicas para el fomento de la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYMES) en Costa Rica.

3.4.1. Concepto de Estado.

El Estado es el ente encargado de generar las políticas y programas necesarios para promover el Emprendedurismo de un país, el cual a su vez genera desarrollo y permite que este sea competitivo día con día, a través de la creación de nuevas y pequeñas empresas que generan empleo y desarrollo.

En este caso Morey (s.f), menciona que el Estado se configura como un conjunto de poderes e instituciones que representan a la sociedad y que la ordenan mediante normas jurídicas que deben hacerse efectivas y que debe prestar, mediante dicha ordenación y actividades, servicios concretos (p.1), los cuales necesitan los ciudadanos de un país, servicios que permitan que el país fluya con eficiencia y eficacia, que él mismo aporte desarrollo, y que no, por el contrario venga a entorpecer el dinamismo que la sociedad necesita.

También es importante la definición de Romero, J., (2007), “Definiremos al Estado como la organización política de un pueblo sobre un territorio determinado con el fin de realizar el bien común o lograr el interés público” (p.7). Objetivos importantes son los del Estado, ya que lograr el bien común en una determinada sociedad no es nada fácil, lo importante es que este organice sus políticas y las defina eficientemente para cumplir con las expectativas del país.

Es importante mencionar que el Estado tiene el poder para gobernar a un pueblo y dirigirlo al desarrollo, como lo menciona MIDEPLAN, (1989):

El Estado es poseedor de un poder superior originario y jerarquizado, mediante el cual gobierna al pueblo, sirve como instrumento anti conflictivo entre diversos grupos sociales de la comunidad, ejerce la soberanía nacional y hace que prevalezca el interés general sobre los intereses particulares, con lo cual satisface el propósito de su origen y de su finalidad social (p.6).

Es el Estado entonces el responsable de velar por establecer las políticas públicas correctas, con el fin de aplicar programas que fomenten el desarrollo del país. En conclusión se puede definir al Estado como el encargado de organizar la función de las políticas de un país, con el fin de que estas se hagan efectivas y generen así mismo el bienestar y desarrollo.

3.4.2. Función del Estado en el desarrollo.

La función que tiene el Estado en el desarrollo de un país es fundamental, pues es el único ente que puede determinar a través de sus políticas y programas hacia dónde quiere direccionar sus esfuerzos.

Es importante que la intervención del Estado en la economía sea efectiva y eficiente. Algunas de sus funciones, como planeador, coordinador, regulador y promotor del desarrollo resultan muy difíciles, sobre todo lo correspondiente a la distribución de la riqueza que en el caso del mercado por su naturaleza tiende a concentrarla y a acentuar las desigualdades sociales y regionales (Castro, U., 2008, p.63).

Es entonces el Estado el encargado de hacer que esa desigualdad social disminuya, a través de una buena planeación, coordinación y regulación de las políticas, para que así mismo este promueva el desarrollo y la distribución equitativa de la riqueza.

De manera específica estas grandes funciones se orientan hacia la promoción activa del bien común, las cuales se pueden señalar como lo establece Calva (2007:11): En los ámbitos de la salud pública, la formación de recursos humanos, la infraestructura, la erradicación de la pobreza y el fortalecimiento de la cohesión social, la procuración del crecimiento sostenido de la producción nacional y del empleo (Castro, U., 2008, p.63).

Por lo tanto, es importante recalcar que la función del Estado en el desarrollo es imprescindible y que el desarrollo de un país depende absolutamente

de qué políticas está el Estado estableciendo, para promover los factores que promueven el crecimiento del país, como lo son las políticas de fortalecimiento a los emprendedores, que de concretarse su idea estos crearían empresas que promueven empleo y competitividad para el país.

3.4.3. Concepto de Políticas Públicas.

Las políticas públicas existen gracias a la necesidad de regular y organizar un pueblo, estas son establecidas y creadas por el Estado de acuerdo a la necesidad que la sociedad tenga. Así se van estableciendo nuevas políticas públicas. Por consiguiente, el concepto de políticas públicas está estrechamente relacionado al de Estado, ya que estas se crean con el fin de cubrir las necesidades de los ciudadanos, generando de esta forma desarrollo en un ambiente de burocracia y crecimiento. Esto lo logran estableciendo normas, instituciones, prestaciones, bienes públicos o servicios, por lo cual se determina que las políticas públicas son establecidas por el Estado, promoviendo el desarrollo y la competitividad de un determinado territorio.

“Lahera (2002) señala que “Política pública corresponde al programa de acción de una autoridad pública y de legitimidad gubernamental”” (Según Olavarría, M., 2007, p. 17). Entonces política pública es dada única y exclusivamente por el Estado, es importante que las políticas que se crean o establecen sean con el fin de apoyar el desarrollo y crecimiento de la región.

El Estado por lo tanto tiene el poder de crear o no las políticas que el país necesita, como lo señala Kraft y Furlong (2004) el cual indica “que una política pública es un curso de acción (o inacción) que el Estado toma en respuesta a problemas sociales” (Según Olavarría, M., 2007, p.16).

El Estado debe buscar la manera de crear Políticas constructivas que ayuden a mejorar los problemas sociales del país. Algunos de esos problemas sociales pueden mejorar con políticas que fortalezcan las MIPYMES, ya que estas

generan crecimiento y desarrollo al país. Hoy en día las políticas del Estado se encaminan a darle un mayor valor a las MIPYMES, por lo que estas representan para la economía, en particular en la generación de empleos. Estas políticas se pueden implementar y hacer cumplir a través de programas de desarrollo social, donde se aclaren cuáles son los objetivos y qué acciones deben tomarse para ejecutarlos.

3.4.4. Programas de desarrollo social.

Se entiende por programa de desarrollo social, una serie de acciones organizadas con la finalidad de mejorar las condiciones de vida en una determinada región o país en forma integral y sostenible. Algunas veces para ser más explícitos se les llama programa de desarrollo económico y social.

El término programa se ha definido de diversas formas, entre ellas como un plan y orden de actuación, organización del trabajo dentro de un plan general de producción y en unos plazos determinados, para resolver un problema (Ordaz, V., Saldaña, G., 2005, p.37).

También un programa se deriva de un plan y es condición fundamental para hacer realidad sus objetivos. El programa es el elemento indispensable en el cual se encuentran acciones, servicios o procesos organizados sistemáticamente, de manera coherente e integrada, con tiempos y responsables definidos, que se realiza con el fin de alcanzar las metas y objetivos. Los programas pueden ser de tipo económico, político, social, cultural, ambiental, de infraestructura, etc. De donde se puede concluir que el programa es el elemento fundamental para operar, gestionar, administrar y promover un plan (Ordaz, V., Saldaña, G., 2005, p. 32).

Para el Estado la creación de programas es fundamental, esto debido a que ellos permiten que sus objetivos se lleven a cabo. Si los gobiernos establecen políticas con el fin de regular y promover el desarrollo del país, es importante la creación de estos, los cuales permiten establecer acciones claras y precisas de lo

que se desea realizar, cómo se debe gestionar y quién es responsable de hacer cumplir los objetivos. De esta forma es simple y coordinado delegar las funciones de los gobiernos y promoviendo de esta manera desarrollo y competitividad al país.

También es importante resaltar que un programa público es un conjunto de actividades ordenadas que persiguen un objetivo o propósito común: materializar las políticas de gobierno. Ello implica la necesidad de realizar una buena gestión de éstos para lograr buenos resultados (Vega, R., Gómez, C., 2012, p. 1).

El principal objetivo de los programas es disminuir y contribuir al desarrollo del país, generando de esta manera buenos resultados en cuanto a competitividad y formas de enfrentar los problemas sociales que se presentan. Para lograr buenos resultados de un programa se requiere del cumplimiento de dichos objetivos a través de: i) asignar bien los recursos, ii) administrar con eficiencia su utilización, iii) producir bienes y servicios de calidad y adecuados a la necesidad a atender, y iv) establecer un proceso de mejora continua. Y, a su vez, para cada una de las tareas anteriores se requiere evaluar (Vega, R., Gómez, C., 2012, p. 1).

En conclusión los programas necesitan de una buena administración por parte del Estado donde se generen los recursos necesarios para lograr un resultado exitoso, esto permitiría cubrir todas las necesidades de la población a la que se dirige el programa. Sin embargo para que este cumpla sus objetivos se requiere hacer una evaluación, con el único fin de hacer las mejoras correspondientes y que el programa resulte un éxito.

3.4.5. Evaluación de programas y proyectos sociales.

La evaluación de programas es una herramienta que se utiliza para conocer si efectivamente los objetivos de un determinado programa o proyecto se están cumpliendo. Es importante también aclarar que existen diversas definiciones para una evaluación de programas, entre ellas la señalada por Rossi, Freeman y

Lipsey, (1999) que mencionan que la Evaluación de Programas es el conjunto de principios, estrategias y procesos que fundamentan la evaluación de toda acción, con el fin de tomar las decisiones pertinentes que contribuyan a mejorar las estrategias de intervención social. Si el objetivo de un programa es mejorar las condiciones sociales, el propósito de la evaluación es mejorar los propios programas (Citada por Díaz, M., 2000, p.1).

La evaluación de programas es un aporte para mejorar la condición de vida de la sociedad, esto debido a que es importante rescatar que un programa se crea con el fin de cumplir con los objetivos de una política la cual se crea para regular y resguardar la integridad y el desarrollo del país.

La evaluación de programas es muy importante ya que esta requiere de sus propias bases teóricas que justifiquen y den sentido a lo que hace un evaluador, cómo lo hace y, sobre todo, para qué (Díaz, M., 2000, p.3).

Analizar los diferentes programas que existen, es un trabajo arduo que el investigador se dedica a realizar con el fin de que si no se están cumpliendo los objetivos este se pueda mejorar. Sin duda alguna es indispensable que se lleve a cabo la evaluación de los programas para que tanto el Estado como la población se dé cuenta de lo que se está haciendo y que el único fin es mejorar el desarrollo del país, para que exista una igualdad social.

La evaluación se ha definido como la valoración, en la forma más objetiva posible, de un programa o política. El propósito principal de una evaluación podría ser el de determinar la importancia y cumplimiento de los objetivos, la eficiencia, el impacto o la capacidad de sustentación (Brown, R. 2001, p. 9).

Por ejemplo, de acuerdo con el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES, 2011), la evaluación es un estudio, que utiliza un conjunto de información que tiene por finalidad emitir juicios sobre aspectos concretos del quehacer público, como una política o un programa, y con base en las conclusiones, emitir recomendaciones en orden a contribuir a su mejoramiento. En este sentido, la evaluación permite establecer en qué medida

tiene lugar el cumplimiento de metas; cuál es la eficiencia operativa; el costo-beneficio de los programas; su adecuación a las normas operativas.

Por consiguiente la evaluación ayuda a mejorar la gestión y los resultados porque produce la información necesaria para entender las causas de los logros, los fracasos o problemas del desempeño (Bryson, 1988). Puede deducirse, entonces, que la evaluación trae consigo ventajas evidentes, como son: establecimiento de los niveles de responsabilidades de los funcionarios públicos y su obligación de dar cuenta de ellas; garantiza, en cierta medida, una gestión más transparente; contribuye al mejoramiento de la calidad en los servicios prestados por el sector público y con ello, su productividad; además de generar información sobre la eficiencia del uso de recursos (Vega, R., Gómez, C., 2012, p. 1).

En conclusión es importante rescatar que para conocer si se logró los objetivos del programa y si este fue eficiente es necesaria su evaluación, con el fin de dar a conocer a la sociedad lo que el Estado está haciendo, y si se producen cambios en los sectores donde se desea mejorar, ya que para que se establezca un determinado programa, debe existir antes una política que permita definir, cuáles son los objetivos y las acciones correspondientes para atacar dicho problema y mejorarlo en la medida de lo posible, esto siempre y cuando como ya se mencionó anteriormente exista el apoyo del Estado.

Es importante rescatar como lo menciona Picado X. (1991), la evaluación de los programas sociales es una evaluación que contribuye a la obtención de la información para la toma de decisiones que contribuya a un determinado programa o política (p.13).

Existen algunos pasos recomendados para facilitar el análisis del programa, como lo menciona Picado, X. (1991), primero se debe hacer una descripción del programa, después la aplicación del modelo de especificación de resultados, luego captar la naturaleza del programa, sugerir cuando el programa es complejo o confuso, y el recurso del marco lógico, esto va a permitir identificar

las principales variables que lo afectan, lo que permitiría una evaluación correcta del programa y específica de lo que se busca (p. 45-46).

Es importante la evaluación de los programas sociales, esto permite realizar mejoras y contribuir al bienestar de la sociedad. Un ejemplo de programas creados para contribuir al crecimiento y desarrollo de un pueblo es el de simplificar los trámites.

3.5. Programas de Simplificación de Trámites.

3.5.1. Concepto.

Simplificación de Trámites es un proceso que consiste en eliminar y compactar fases del proceso administrativo, así como requisitos y trámites a fin de ganar agilidad y oportunidad en la prestación de los servicios públicos o trámites administrativos, con el único fin de que este proceso sea eficiente y eficaz.

Como lo señala MIDEPLAN (1989), el fin único de la simplificación administrativa es la eficiencia administrativa en general, organización y métodos. Pero para ello es importante que exista apoyo por parte del Estado, estableciendo políticas y programas para lograr los objetivos (p.143).

Para llevar a cabo el Programa de Simplificación de Trámites es necesario que este cumpla con varias características, necesita el apoyo político como ya se mencionó anteriormente, también necesita la organización institucional que debe brindar apoyo y capacitación logrando una participación activa de los funcionarios, con el fin de lograr el éxito del programa.

Para lograr una mayor competitividad a nivel nacional, es fundamental, vencer todas las trabas administrativas, los procedimientos y papeleos innecesarios, que agobian al ciudadano y le impiden al productor prepararse adecuadamente para competir y en algunos casos para mantenerse en el mercado.

Dentro de esta área se ha seguido una estrategia integral para simplificar y digitalizar trámites identificados por el sector privado como claves, a efecto de que el ciudadano pueda realizar en línea y en forma ágil sus gestiones y a la vez dar seguimiento a todos sus trámites; todo ello con el fin de mejorar los servicios que brinda el Estado y fortalecer la lucha contra la tramitología innecesaria.

Como lo menciona la política pública de fomento a las PYMES y al emprendedurismo, (administración Chinchilla Miranda, 2010-2014), este programa es creado con la misión de fortalecer las actividades de las micro, pequeñas y medianas empresas, mediante programas que incrementaran el acceso a servicios financieros, en los sectores agropecuarios, comercio, industria, servicios y turismo, en particular para aquellas empresas que no eran atendidas por intermediarios financieros formales.

Una de las acciones que se dan para ayudar a cumplir este programa es el establecimiento de una ventanilla única para las PYMES que permita una atención especializada de los trámites que debe realizarse, por lo cual se investigará el cumplimiento de esta acción, en el cantón de Pérez Zeledón, mencionada en el Decreto 37026 (2012):

La simplificación de los trámites administrativos y la mejora regulatoria tienen por objeto racionalizar las tramitaciones que realizan los particulares ante la Administración Pública; mejorar su eficacia, pertinencia y utilidad, a fin de lograr mayor celeridad y funcionalidad en la tramitación, reduciendo los gastos operativos.
(p.2)

La Simplificación de los Trámites es un programa con un objetivo muy importante el cual aportaría eficiencia y eficacia ante la administración pública, lo que a su vez promueve la competitividad y el desarrollo del país.

3.5.2. Metodologías para implementar un programa de simplificación de trámites.

La metodología para implementar un programa de simplificación de trámites, es un proceso importante en el cual se explica cada uno de los pasos a seguir para que la implementación del programa sea un éxito y así lograr sus objetivos.

El aporte de los Autores Castillo, G., Gutiérrez, I., Stumpo, G. (2007) menciona que la metodología tiene como objetivo la de facilitar el planteamiento y ejecución de los proyectos de simplificación y de establecer un marco general de referencia que permita identificar los factores bajo estudio y analizar en forma ordenada y sistemática sus componentes utilizando las técnicas más adecuadas (p.21).

Para que exista un adecuado Programa de Simplificación de Trámites debe de tomarse en cuenta una correcta metodología para implementarlo, debido a que si este se creó fue con el fin de promover eficiencia y eficacia, para el cumplimiento de los objetivos, los mismos autores señalan ampliamente una serie de características que deben tomarse en cuenta:

- a) Diseño de un sólo punto de contacto del empresario con la institucionalidad (ventanilla especializada para el trámite): esta instancia permite que el empresario se presente en un único punto de contacto con la institucionalidad pública, donde entrega todos los requisitos necesarios para la realización del trámite de registro, inscripción y funcionamiento de su empresa.
- b) Eliminación de formalidades y requisitos innecesarios y costosos: a partir de la fusión de trámites en una sola instancia se eliminan duplicidades que afectan al solicitante y al desarrollo eficiente de los recursos y tiempo de los funcionarios.

c) Presunción de buena fe: se requiere la presentación de todo tipo de documentos que puedan probar la veracidad de cada una de las afirmaciones que realiza el empresario.

d) Eliminación de inspecciones previas: inspecciones previas que no agregan valor al trámite y facilitan además los procesos de corrupción administrativa.

e) Diseño de un expediente único para la identificación de las empresas: el expediente único impide la solicitud reiterada de documentos que ya constan y permite además, evolucionar hacia el diseño del Expediente Digital que facilitará la automatización de los procesos.

f) Establecimiento de plazos máximos para la mayoría de los procedimientos: ello permite en definitiva, tener un proceso transparente y un plazo definido generalmente más corto.

g) Descentralización en la toma de decisiones: el procedimiento debe contemplar la identificación de los adecuados niveles jerárquicos descentralizados para que el proceso transcurra fluidamente.

h) Divulgación de los requisitos y procedimientos de los trámites: los empresarios no tienen un conocimiento exacto de cuáles son los trámites y requisitos requeridos. Este hecho los obliga a realizar una visita a la institución sólo para enterarse de los procesos.

i) Transferencia de herramientas y capacitación de los funcionarios encargados de los trámites: ello requiere de una capacitación general de los funcionarios encargados de tales requisitos y trámites que impidan la generación de vacíos de información en el proceso. Un proceso que permite ejecutar los procesos de seguimiento, control y mejora continua.

j) Monitoreo, seguimiento y mejora continua: finalmente el seguimiento y monitoreo de los procesos es fundamental para valorar el grado de cumplimiento de la propuesta y la inclusión de los ajustes que

correspondan. Es por ello que en los procesos de simplificación que se ejecutan, es indispensable la formación de un equipo de trabajo interinstitucional con la capacitación adecuada, que lidere los procesos de monitoreo y seguimiento, pero especialmente que identifique y proponga a las autoridades competentes las oportunidades de mejora que sean procedentes.

k) Rendición de cuentas e involucramiento de los empresarios: la participación de los beneficiarios de la simplificación desde el principio del proceso es fundamental para el éxito de las iniciativas (p. 22-24).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente es importante resaltar que este tipo de metodologías serían las adecuadas para implementación de un programa de simplificación de trámites, esto porque se toman en cuenta todos los puntos necesarios para que el programa sea un éxito. Es importante considerar que un programa de esta magnitud tiene un gran significado a nivel nacional, debido a que desde hace muchas décadas se conoce la necesidad que existe de que los trámites administrativos se simplifiquen, promoviendo emprendedurismo al existir menor burocracia por parte de la administración pública, y que haya menores costos y mayor transparencia.

3.5.3. Instituciones encargadas de velar por el cumplimiento del programa.

Las instituciones encargadas de velar por el cumplimiento del programa, son instituciones comprometidas a brindar apoyo y asegurarse de que este se esté ejecutando de la mejor manera, con el fin de cumplir sus objetivos. Estas instituciones son mencionadas en el Decreto 37026 (2012):

Para el buen funcionamiento del presente Trámite Oficial se crea un Comité Permanente de Seguimiento y Mejora Continua que coordinará cualquier variación o modificación que se realice al mismo, tanto en su forma como

en su contenido. Este Comité estará integrado, en un número impar, por un representante titular de cada una de las siguientes entidades: FEDEMSUR, quien presidirá y convocará a sesiones, Municipalidad de Pérez Zeledón, Ministerio de salud, SENASA y CCSS. Así mismo contará con el apoyo del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, como entre rector en los temas de Mejora Regulatoria, simplificación de trámites y apoyo a las PYMES (p.10).

Estas Instituciones tienen la responsabilidad de trabajar en coordinación y eficiencia para que el resultado sea el esperado, y así mismo sea el Gobierno el que da un aporte al desarrollo en este caso del cantón de Pérez Zeledón, donde actualmente existe la necesidad de promover este tipo de políticas que fomenten el emprendedurismo y desarrollo.

3.6. Administración pública y burocracia.

La administración pública y la burocracia son muy importantes para un país, ya que la administración pública es la autoridad burocrática que realiza las actividades regulares del Estado como deberes y funciones oficiales, está normada jurídica y funcionalmente de manera estable. Además la función de la burocracia en el Estado, está directamente relacionada con el cumplimiento de los deberes ciudadanos o públicos. También es importante reconocer que el Estado y su aparato institucional y administrativo, son medios por los cuales se implementan la obligación de amparar y respetar los derechos ciudadanos, de poner en ejecución las políticas (Huaylupo, J., 2011, p.11).

La Administración Pública es por lo tanto responsable del cumplimiento de las normas establecidas por el Estado, además este juega un papel muy importante en la implementación de los programas y el éxito alcanzado por ellos. Sin embargo existen muchos obstáculos burocráticos que no permiten una buena fluencia de la puesta en marcha o la ejecución de los programas.

Burocracia es un poder conferido y delimitado estatalmente, que constituye la forma como se implementan las acciones decididas por el Estado, no constituye un poder autónomo ni puede hacer cualquier labor, es el medio como interviene en la sociedad para la obtención de propósitos definidos por el poder estatal (Huaylupo, J., 2011, p.12).

Sin embargo muchas veces esta burocracia no permite que las acciones que se deben tomar por parte del Estado sean efectivas, ya que aun y cuando existe la creación de programas muchas veces los trámites burocráticos excesivos no permiten la eficiencia en la Administración Pública.

También es importante reconocer el término de la Administración Pública ya que este se derivó de la necesidad de salvaguardar las garantías, derechos y libertades constitucionales, por lo que el interés por los fenómenos políticos no tardó en centrarse en la administración, y lo hizo tratando de constituirse en un medio para solucionar el problema de la ineficiencia (Pérez, T., 2009, p. 2).

Ineficiencia que hasta el día de hoy se trata de contrarrestar, con la creación de políticas y programas que permitan transparencia y eficiencia en la Administración Pública, eliminando trámites burocráticos innecesarios, que lo que hacen es atrasar y disminuir el desarrollo del país.

Por otro lado el académico costarricense Meoño, J. señala que “la Administración Pública es toda la rama ejecutiva del Estado y que este constituye el principal mecanismo de conversión del sistema político y por ende, de todo el sistema social” (Bolaños, 2010, p.3). Sistema social que es afectado o beneficiado dependiendo de las decisiones que tome la Administración Pública, que son estos los encargados de hacer que las políticas funcionen y se logren los objetivos de mejora para el país.

Otra de las definiciones que se pueden destacar es la de que la Administración Pública, consiste en el proceso relativo a todas las operaciones encaminadas al planeamiento, organización, ejecución y control de las políticas

del Estado, en cumplimiento de los fines que se han trazado. En su acepción más simple, es el instrumento que el Gobierno moviliza para la ejecución práctica de sus programas (Pérez, T., 2009, p.5).

Como parte del dinamismo que el Estado ha tenido los últimos años en la ejecución de diferentes programas y políticas se crea la banca de desarrollo, la cual promueve la competitividad de las empresas y por consiguiente el desarrollo y crecimiento del país, sin dejar de lado que esta banca es fundamental y que para gozar de dicho beneficio es muy importante que las empresas estén inscritas y al día. La Banca de Desarrollo le permite ese empuje a las empresas a seguir creciendo, es importante el fomento por consiguiente de la formalización de las MIPYMES.

3.7. Banca de desarrollo y simplificación de trámites.

3.7.1. Concepto.

La Banca de Desarrollo es un programa que se crea con el fin de brindar financiamiento a ese sector del mercado que no tenía apoyo económico para llevar a cabo proyectos emprendedores, fortaleciendo de este modo a las MIPYMES.

Como lo señala el decreto legislativo N° 8634, la Banca de Desarrollo es un sistema que se crea en Costa Rica en el año 2000, el cual es un mecanismo para financiar e impulsar proyectos productivos, viables y factibles técnica y económicamente, acordes con el modelo de desarrollo del país en lo referente a la movilidad social de los grupos objeto de esta Ley. (Art.1).

La Banca de Desarrollo tiene varios objetivos, entre ellos: **a)** Establecer las políticas crediticias, que promuevan el desarrollo, la productividad y la competitividad de los sectores productivos, **b)** Financiar proyectos viables y factibles técnica, económica, legal, financiera y ambientalmente, mediante la implementación de mecanismos crediticios, avales, garantías y servicios no financieros y de desarrollo empresarial, **e)** Promover y facilitar la participación de

entes públicos y privados que brinden servicios no financieros y de desarrollo empresarial, con el propósito de fortalecer el desarrollo y la competitividad de los beneficiarios de esta Ley. (Art.4).

Es importante resaltar que la Banca de Desarrollo es un programa muy importante para la sociedad, y para un gran sector de la población, como lo son la MIPYMES de las cuales dependen muchas personas laboralmente, y desde luego muy importante en cuanto al mejoramiento del desarrollo del país.

Como lo menciona Monge (2009), Este programa fue creado con la misión de fortalecer las actividades de las micros, pequeñas y medianas empresas, mediante programas que incrementaran el acceso a servicios financieros, en los diferentes sectores, en particular para aquellas empresas que no eran atendidas por intermediarios financieros formales (p.10).

Es fundamental entonces que este tipo de programas se fomenten en Costa Rica y que la Administración Pública apoye el desarrollo de este tipo de políticas, las cuales logran fomentar el desarrollo del país.

3.7.2. La Banca de Desarrollo en Costa Rica

La Banca de Desarrollo en Costa Rica, es un sistema muy importante para el país, esto porque la misma permite el financiamiento a los pequeños empresarios, que desean expandir su negocio o insertarse en un mercado competitivo, logrando así financiar su capital de trabajo, entre ellas inventarios, infraestructura, entre otros tipos de inversión que estos necesitan, y que antes de la Banca de Desarrollo no podían obtener a una baja tasa de interés, entre otros beneficios por la cual esta se creó.

En Costa Rica es un sistema con fondos provenientes de fuentes estatales, dispuesta a prestar dinero a actividades de alto riesgo y a bajas tasas de interés. Sin embargo, este concepto se encuentra un tanto alejado de la realidad actual. (Murillo, W., 2007, p.1). Con lo cual se pierde el objetivo por el cual la Banca de

Desarrollo se creó y se fomentó en el país, ya que hasta el día de hoy no se le daba la importancia necesaria a este tipo de políticas, que pretenden fomentar el fortalecimiento de las MIPYMES.

Además en el país, la Banca de Desarrollo fue concebida con el objetivo de canalizar recursos en préstamos hacia los microempresarios y brindarles asesoría financiera y administrativa que los hiciera competitivos (Murillo, W., 2007, p.1), objetivo que impulsa la competitividad de las MIPYMES y así mismo del país. Lo que se pretende es que la Banca de Desarrollo asesore a los microempresarios en cuanto a qué tipo de financiamiento necesitan y qué beneficios tienen estos; sin embargo, como ya se mencionó anteriormente, ha sido difícil el acceso a este tipo de financiamiento por parte de los microempresarios, esto debido a que existen trámites burocráticos y un exceso de requisitos que muchas veces impiden obtener este tipo de créditos, y es ahí donde estos tienen que acudir a financiamiento privado, con altas tasas de interés y muchas veces poniendo en riesgo la MIPYME.

No se puede dejar de lado que el financiamiento para una MIPYME por parte de un crédito es fundamental para su desarrollo y de la región en la cual está generando empleo y riqueza.

3.8. Crédito

3.8.1. Concepto.

Crédito es un concepto muy amplio que en palabras simples se puede decir que es el financiamiento que adquiere una persona para obtener otra cosa, con el fin de generar mayor riqueza y con la promesa de pagar lo adeudado en un tiempo establecido. Sin embargo según cita Helguera y García (2006) "Crédito es la confianza que voluntariamente se otorgan las personas, en virtud de la cual pueden obtener las unas valores de las otras, mediante la promesa de un reembolso futuro" (p.2).

Crédito es entonces la posibilidad de obtener algo a cambio de un reembolso futuro, que significa que si lo que pido es dinero a cambio yo tengo que devolverlo, pero por ello me cobran algún tipo de interés.

Otra de las definiciones establecidas es la dada por la “guía de préstamos (2010), donde crédito es una operación financiera en la que se pone a disposición una cantidad de dinero hasta un límite específico, durante un periodo de tiempo determinado, pacto que se da entre la entidad financiera y el solicitante del crédito” (Citada por Martínez, Granados, Mora, 2011, p.66).

El crédito le da paso al fomento del desarrollo de las MIPYMES, esto gracias a que pone a disposición dinero a los microempresarios, con la condición de que este es a un plazo determinado y bajo ciertas condiciones, como garantías.

3.8.2 Crédito para MIPYMES

Las MIPYMES necesitan del financiamiento por medio de créditos, para cubrir necesidades de expansión, inversión, entre otras para mantenerse en el mercado competitivo; sin embargo para ello es necesario que exista apoyo y crédito accesible, ya que muchas veces el crédito se vuelve imposible por su alto costo o por falta de garantías.

Como lo señalan los autores a continuación las condiciones de acceso al crédito para las Pymes son poco competitivas. La oferta de crédito a PYMES se caracteriza por altas tasas, plazos cortos y exigencias elevadas de garantías. La severidad de estas condiciones suele justificarse por la morosidad del sector PYMES, que es mayor que la de las grandes empresas. Todo ello supone un freno a la inversión de las empresas y por lo tanto un freno al crecimiento económico, del empleo y el bienestar en general (Block, R. Granato, L., 2007, p.1).

Se debe tomar en cuenta que las MIPYMES necesitan apoyo por parte de las mismas entidades que brindan el crédito, con nuevas políticas que sean más flexibles sin caer en el riesgo de perder el dinero, ya que si por un lado estas no

obtienen el crédito pueden caer en la quiebra y por otro lado es necesario que estas existan y que cada vez más personas emprendedoras se animen a tomar la decisión de invertir.

Es importante rescatar que como lo menciona Block, R. Granato, L., (2007):

La oferta institucional de crédito a las Pymes es reducida en relación con su importancia económica, en parte esto se debe a que los bancos se enfocan en la banca corporativa y en menor medida en la banca de consumo. Las características de los créditos a Pymes son muy desfavorables, con tasas elevadas, plazos cortos, exigencias de garantías severas y tramites largos (p.2).

Las Pymes tienden a financiarse principalmente con fondos propios. Hemos concluido que la falta de acceso a fuentes institucionales como el crédito bancario se traduce en una dependencia excesiva sobre el crédito comercial de corto plazo, que limita las posibilidades de expansión de las Pymes y les resta competitividad (Block, R. Granato, L., 2007, p.3).

Se vuelve el crédito un beneficio inalcanzable para las MIPYMES que lo único que buscan es crecer para seguir compitiendo y creciendo. Esto sin dejar de lado los emprendedores que desean crear su pequeña empresa y por falta de recursos muchas veces le es imposible.

Otro de los problemas que se presentan actualmente son el desconocimiento de la información del crédito, como lo mencionan Block, R. Granato, L., (2007), mientras que en algunos casos los créditos para Pymes terminan siendo ilusiones porque los requisitos exigidos son de difícil cumplimiento, en otros, hay créditos pero cuya existencia se desconoce. Allí se plantea el problema del crédito y la falta de información (p.4).

Falta de información que debe ser cubierta por el Estado, el hecho de que las MIPYMES no se desarrollen debe ser un problema para el Gobierno, es este

quien motiva al crecimiento del país, razón por la cual es fundamental el apoyo de la Administración Pública y de las instituciones, haciendo del conocimiento general a qué tipo de créditos tienen acceso las MIPYMES.

De acuerdo con los datos de la SUGEF, los bancos públicos son los líderes en el otorgamiento de crédito a las pymes dentro del sistema financiero formal costarricense (86,1%). Además, su importancia relativa ha venido incrementándose, muy probablemente debido al programa BN Desarrollo en el Banco Nacional de Costa Rica (Monge- González, 2009, p.47).

Si el crédito para las MIPYMES dentro del sistema financiero formal ha ido en aumento, esto es favorable para el país, pero es importante señalar que debe existir una guía que inste a los emprendedores a formalizar su empresa y de esta manera obtener beneficios para su negocio, ya que las Pymes necesitan del crédito para sostener inversiones en activos fijos y de trabajo y generar empleo, pero se les dificulta obtenerlo por potenciales problemas de información, que podrían manifestarse por ejemplo en la forma de operaciones informales, o por déficit en la preparación de información de soporte en la gestión (Block, R. Granato, L., 2007, p.4).

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. Proceso de diseño e implementación de una ventanilla única, para el inicio y renovación de empresas, en la Municipalidad de Pérez Zeledón.

Para conocer el proceso de diseño e implementación de este proyecto en la Municipalidad de Pérez Zeledón, es necesario determinar sus antecedentes, los cuales se obtuvieron con la ayuda de varios funcionarios, entre ellos el encargado de plataforma de la Municipalidad, el coordinador de proyectos por parte de Fundes y el director del MEIC, a través de entrevistas donde brindan la información necesaria, para conocer cómo se inicia el proyecto.

1.1 Antecedentes

Para analizar y entender cómo se realiza la implementación del proyecto es muy importante tener en cuenta cuáles son los antecedentes, o sea cuáles son las circunstancias que se realizaron y coordinaron con anterioridad para la organización de las instituciones involucradas; entiéndase también, todas aquellas actividades previas de coordinación institucional que se realizaron para poder implementar el proyecto, y de esta manera poder comparar el pasado y el presente.

Como parte de los antecedentes a investigar están las actividades previas, las cuales se llevaron a cabo antes de implementar el proyecto, con el fin de coordinar y planificar la organización de las instituciones involucradas. También se determinó cual fue el diagnóstico, este da a conocer cómo estaba trabajando la Municipalidad antes de implementar el proyecto para brindar el servicio de inscripción o renovación de empresas. Este se realiza con el fin de conocer cuáles son las principales áreas a mejorar, y por último como parte de los antecedentes se investiga cuál es el diseño de la propuesta de investigación, la cual fue organizada y planteada por Fundes con el apoyo de las instituciones involucradas. Esta permitió comparar la realidad del funcionamiento del proceso de inscripción y renovación de empresas con la propuesta dada.

1.1.1 Actividades previas.

Fueron las operaciones o actividades que se ejecutaron antes de la puesta en marcha del proyecto. Estas contemplan el acercamiento a las autoridades relacionadas con los trámites, con la finalidad de brindar información acerca del proyecto y de sus alcances y beneficios. Son procesos necesarios para la organización de las instituciones involucradas, lo que permite que existan grandes posibilidades de cumplir con los objetivos.

Existen dos iniciativas para lograr la simplificación de trámites en Costa Rica. La primera se presentó en los años 2008-2012, cuando se identificaron diferentes necesidades, las cuales se determinan gracias a la Asistencia de las Naciones Unidas al Desarrollo en Costa Rica (MANUD-CR), por lo cual se genera el Plan Conjunto (Fondo para el logro de los ODM) cuyo modelo de intervención se focaliza en los sectores productivos de turismo y agroindustria, posibilitando la sostenibilidad de las empresas en el mercado y presenta un fuerte componente de fortalecimiento de los gobiernos locales como actores claves, entre ellos (Simplificación del trámite de inscripción de empresas de la Región Brunca, 2013):

- Capacitación al personal en materia de planificación cantonal
- Simplificación de trámites municipales
- Creación de una “Ventanilla Única”
- Facilitación de alianzas pública-privado

Y la segunda iniciativa se produce por parte de FUNDES, ya que esta desde el año 2000, ha desarrollado el Programa de Simplificación de Trámites (SIMTRA), cuyo objetivo general ha sido promover la competitividad de los países de la región, a través del mejoramiento del clima negocios gracias a la implementación de proyectos de simplificación de trámites.

Es por esta razón que Fundes participó en el Programa Mejorando el Ambiente Productivo en Latinoamérica y el Caribe (MAP), del Banco Interamericano de Desarrollo. En este programa presentó su proyecto de simplificación de trámites, el cual fue aprobado, lo que le brindó las bases necesarias para la ejecución de actividades en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos planteados por FUNDES, el MAP y el BID. Para el desarrollo de esta iniciativa fue muy importante contar con el interés y el apoyo de las más altas autoridades, por lo cual se realizó un análisis del país y de la región con mejores condiciones para su ejecución, considerando las políticas y las estrategias. Se seleccionó Costa Rica, ya que en su política pública de apoyo a las MIPYMES, plantea fortalecer la competitividad de las MIPYMES costarricenses, determinando como línea estratégica la simplificación de trámites.

La posibilidad de unir ambas iniciativas se plantea como estratégica y es promovida por todos los actores, de esta forma se estructura un abordaje integral para el mejoramiento del ambiente productivo mediante la simplificación integral del trámite, que garantiza el cumplimiento de los requerimientos de cada uno de los participantes y potencializa los resultados esperados.

Es importante mencionar que para hacer realidad este proyecto existen diferentes entidades que hacen lo posible las cuales son:

- El Ministerio de Economía, Industria y Comercio a través de su oficina de Mejora Regulatoria. Es el ente de Gobierno responsable del análisis y modificación de las normas a favor de la simplificación de trámites a nivel nacional. Durante el proceso se convirtió en el líder de las modificaciones jurídicas que el Proyecto realizó.
- También el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en el marco del Programa Mejorando el Ambiente Productivo en Latinoamérica y el Caribe (MAP), aporta recursos para la mejora metodológica del Programa de Simplificación de Trámites, simplificación del trámite en la Municipalidad de Pérez Zeledón e instituciones de Gobierno Central. A su vez a través de visitas y llamadas de supervisión contribuyó con la ejecución del Proyecto.

- FUNDES, ejecutor del Proyecto, es una organización internacional privada que busca implementar proyectos para mejorar el acceso al mercado, la rentabilidad y la eficiencia de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) de América Latina.

Una vez determinadas las instituciones involucradas se da a conocer cuáles son los objetivos y las etapas del proyecto que promueve FUNDES el cual es aceptado por las entidades involucradas. A continuación se detallan las principales fases y etapas propuestas para el desarrollo del proyecto.

Tabla 4
Fases y etapas del proyecto

	Fase 1: Determinación de cobertura y sensibilización	Fase 2: Diagnóstico y Propuesta	Fase 3: Implementación y monitoreo
Objetivo	Determinar los alcances del trámite a simplificar y sensibilizar a las instituciones participantes del Proyecto	Elaborar una propuesta de simplificación para el trámite de otorgamiento de licencia comercial	Contar con todas las herramientas técnicas y jurídicas necesarias para garantizar el óptimo funcionamiento de la solución de simplificación del trámite
Etapas	1. Presentación del proyecto a las instituciones involucradas	1. Documentación de los procesos actuales del trámite	1. Construcción del plan de implementación
	2. Establecimiento de cartas de entendimiento entre las partes que permitan la implementación de la simplificación del trámite	2. Transferencia de la metodología y herramientas de simplificación	2. Elaboración de las herramientas de implementación del trámite simplificado.
	3. Levantamiento a nivel macro los trámites a ser simplificados	3. Construcción de una propuesta de simplificación para el trámite	3. Obtención de la aprobación de los Concejos Municipales y Decreto de Oficialización
	4. Conformación del equipo de trabajo	4. Construcción de indicadores que permitan la valoración de los resultados del proyecto	4. Capacitación a las instituciones participantes sobre el trámite simplificado

Fuente: (Fundes, 2013, Simplificación del trámite de inscripción de empresas de la Región Brunca).

La tabla 4 permite analizar cuál es el fin del proyecto y cómo se pretende realizar. Establece las bases para iniciar y conocer cuáles son las fases, los objetivos y las etapas, y de esta manera lograr la simplificación de los trámites.

Una vez establecidas las fases, los objetivos y las etapas se procede en el año 2010, a realizar un cronograma general, el cual pretendía iniciarse en febrero del 2010 y finalizar en febrero del 2011, Este fue realizado por FUNDES, y fue presentado a la Municipalidad de Pérez Zeledón en dicho año, con el objetivo de llevar a cabo el proyecto.

Como parte del acercamiento de FUNDES a la municipalidad se realizaron sesiones cortas de trabajo con las entidades involucradas tanto a nivel nacional como local. En estas sesiones de trabajo se aclararon dudas sobre el proceso y la participación de cada una de las partes concluyendo con el compromiso de participación de cada una de ellas. También se presentó el Proyecto en los diferentes niveles de mando de las organizaciones involucradas.

Es importante mencionar que Por la naturaleza de algunas de las instituciones se establecieron dos tipos de acuerdos: cartas de entendimiento a nivel de gobierno local, en este caso a la Municipalidad de Pérez Zeledón, y compromisos por escrito entre las instituciones de gobierno central, Ministerio de Salud, SENASA, CCSS, INS, Hacienda, que más tarde fueron ratificados en la firma de un decreto de oficialización.

También se establecieron cartas de entendimiento entre las instituciones involucradas y el MEIC (como líder de la mejora) garantizando el apoyo político necesario, la presencia de las más altas autoridades en el proceso y la continuidad a lo largo de la ejecución del proyecto.

Además de la Municipalidad se coordinaron cinco empresas públicas, las cuales se mencionaron anteriormente. Estas forman parte del proceso para llevar a cabo el proyecto, la CCSS no es participe, ya que no mostraron interés al inicio del proyecto según indica el funcionario que nos dio la entrevista. Sin embargo, al

final, la CCSS es participe de algunas reuniones, pero para la implementación del proyecto la CCSS no es partícipe.

Una vez establecidas las bases y comprometidas las entidades públicas con el proyecto de Simplificación de Trámites, FUNDES crea un cronograma con diferentes etapas, el cual se muestra a continuación.

Tabla 5

Cronograma de actividades para implementar el proyecto para el año 2010.

Etapa	Feb-10	Mar-10	Apr-10	May-10	Jun-10	Jul-10	Aug-10	Sep-10	Oct-10	Nov-10	Dec-10	Jan-11	Feb-11
Sensibilización	■												
Elaboración del diagnóstico del trámite de inscripción de empresas.		■	■	■									
Diseño de una propuesta de simplificación para el trámite de inscripción de empresas.					■	■	■						
Implementación de la propuesta.								■	■	■			
Monitoreo de los resultados de la puesta en marcha de la propuesta de simplificación.											■	■	■

Fuente: (Fundes, 2013, Simplificación del trámite de inscripción de empresas de la Región Brunca).

El cronograma en la tabla 5 muestra que la meta de comenzar en el año 2010. Consistía en el primer mes de febrero analizar la etapa de sensibilidad; después, en los próximos tres meses, marzo- mayo, elaborar el diagnóstico del trámite de inscripción de empresas. En los siguientes tres meses, junio- agosto, diseñar una propuesta de simplificación para el trámite de inscripción de empresas. Después, en los siguientes tres meses, setiembre-noviembre, implementar la propuesta y por último, en los siguientes tres meses, diciembre-febrero monitoreo de los resultados de la puesta en marcha de la propuesta de simplificación.

Sin embargo esto no se logró, debido a diferentes obstáculos que se les presentaron en el camino, entre ellos la falta de equipo de cómputo y escáner por parte de la Municipalidad, ya que esta no contaba con todo el equipo necesario y se necesitaba la compra de más equipo nuevo, lo cual es un proceso largo y complicado en una entidad pública, como lo describe el funcionario entrevistado. Es por ello que el proyecto se atrasa hasta el año 2012.

No obstante y a pesar de las dificultades presentadas para llevar a cabo dicho proyecto en el año 2012 y con la finalidad de ejecutar el Proyecto Simplificación de Trámites en la Municipalidad de Pérez Zeledón, se firmó un convenio de cooperación entre FUNDES y las diferentes instituciones involucradas, en este caso, la CCSS, SENASA, Ministerio de Salud y la Municipalidad. El único fin de dicho convenio es crear más y mejores oportunidades para los pequeños y medianos empresarios de la localidad que desearan iniciar sus actividades económicas en el marco de la formalidad exigido en el país. (Decreto N° 37026., 2012).

El fin con el cual se establece el proyecto según nos explicó el funcionario encargado del mismo por parte de Fundes y los funcionarios de la Municipalidad, es disponer de procedimientos simplificados para el registro de empresas en la localidad, por medio de la ejecución de un proceso integral y simplificado, en las siguientes áreas estratégicas:

- No existe un solo punto de contacto, sin embargo se les da prioridad a los clientes que realizan un trámite de inscripción de empresas.
- Elaboración de un formulario único.
- Definición de un solo juego de requisitos.
- Eficiencia con los trámites.
- Disminución de plazos.
- Reducción de pasos.
- Manual de procedimientos.
- Eliminación de inspecciones previas.

- Reingeniería de procesos.

Dentro de los resultados cuantitativos que se pretenden alcanzar con el proyecto están:

- Disminuir el tiempo, o sea la duración del trámite en un 80% del actual.
- Disminuir los requisitos, o sea los documentos necesarios para solicitar el trámite en un 50%.
- Disminuir los pasos, o sea la cantidad de actividades del trámite en un 60%.
- Disminuir las visitas del empresario a la institución en un 50%.
- Aumentar en un 30% la formalización de empresas.
- Aumentar en un 25% la recaudación de impuestos.

Todo esto con el objetivo de fortalecer la competitividad de las MIPYMES costarricenses, mediante una estrategia de regionalización para que se integren y mejoren su productividad dentro del parque empresarial aprovechando las oportunidades que ofrecen el mercado local y la apertura comercial. Después de analizar los objetivos establecidos se puede obtener una visión de este trámite en su totalidad y sienta las bases para la Fase de Diagnóstico y Propuesta.

1.1.2. Diagnóstico

Una vez analizado el primer indicador de los antecedentes, se procede con el segundo, el diagnóstico que se estableció en el proyecto.

Es importante conocer el diagnóstico del proyecto, el cual permite analizar las actividades que realizan las instituciones para la inscripción de una empresa y de esta forma señalar cuál es el proceso necesario para disminuir los tramites el tiempo y los recursos.

El diagnóstico determina los trámites y los tiempos de espera, que desarrolla la Institución o las instituciones involucradas en el proceso, antes de implementar el proyecto. La Fase de Diagnóstico y Propuesta inició con la

ejecución de talleres de trabajo que tuvieron como objetivo transferir la metodología para la elaboración de un diagnóstico de procedimientos para la simplificación, cada una de las seis instituciones participaron en las actividades programadas que permitieron recopilar la información necesaria para conocer en detalle el funcionamiento del trámite de inscripción de empresas.

El levantamiento de información realizado permitió numerar y conocer paso a paso todo el proceso de realización del trámite, desde el momento en que el contribuyente se presenta a la Municipalidad hasta el momento en el cual éste obtiene el documento que demuestra que su trámite solicitado ha sido concluido a satisfacción.

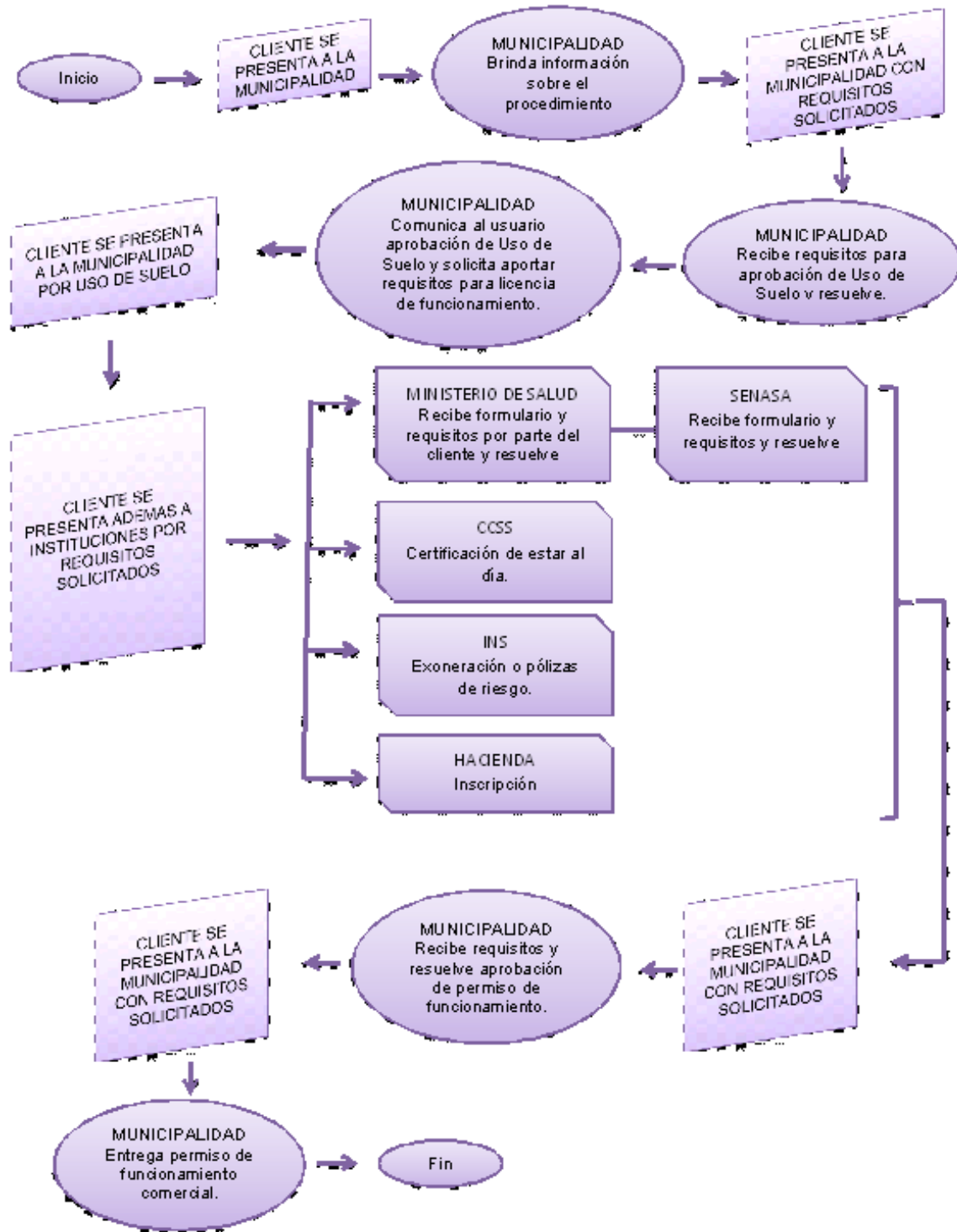
Como se mencionó anteriormente el primer paso fue la construcción del proceso del trámite, esta actividad se realizó de la mano de los funcionarios participantes.

Este proceso permitió identificar el número de instituciones participantes en el proceso, su orden y principal objetivo dentro del mismo.

A continuación se presenta el proceso que se diagnosticó en la Municipalidad de Pérez Zeledón, el cual se obtuvo gracias a entrevistas realizadas a funcionarios encargados del proyecto.

Figura 3

Proceso del trámite de inscripción de empresas en la Municipalidad de Pérez Zeledón antes de la implementación del proyecto.



Fuente: (Fundes, 2013, Simplificación del trámite de inscripción de empresas de la Región Brunca).

En el proceso se observa que consta de 15 pasos hasta finalizar con el trámite en el cual el cliente debe presentarse a cada una de las instituciones involucradas a solicitar los requisitos necesarios. Es con este proceso que se logran determinar posibles mejoras.

Una vez identificadas las características generales del trámite se procedió a realizar un análisis detallado de cada uno de los procesos que lo conforman. Este trabajo se desarrolló en conjunto con los funcionarios de cada institución, posteriormente se ejecutaron sesiones de trabajo para compartir el trabajo realizado y verificar la información recopilada.

A continuación se presenta los datos del diagnóstico obtenidos gracias a diferentes entrevistas realizadas a los funcionarios encargados del proyecto.

Tabla 6
Resultados del diagnóstico instituciones del gobierno

<u>Institución</u>	Nombre del trámite	Tiempo	Pasos	Visitas	Departamentos	Requisito
CCSS	Certificación de estar al día	1 día	16	1	1	1
	Inscripción patronal	12 días	51	2	3	3
Ministerio de Salud	Permiso de funcionamiento sanitario	5 días	62	2	3	5
Tributación	Inscripción física	1 día	19	2	1	2
SENASA	Certificado veterinario de operación	14 días	48	3	2	5
INS	Exoneración	1 día	25	2	3	3
	Suscripción Seguro de Riesgos del Trabajo	1 día	51	2	5	3

Fuente: (Fundes, 2013, Simplificación del trámite de inscripción de empresas de la Región Brunca).

En la tabla anterior se puede observar datos muy importantes los cuales determinan tiempos y pasos para realizar el trámite en cada una de las entidades involucradas en el proceso. Una de las instituciones involucradas es SENASA, su trámite es el certificado veterinario de operación, el cual tarda 14 días en ser entregado al cliente, con 48 pasos, realizando el cliente a la institución 3 visitas, pasando el trámite por 2 departamentos y presentando 5 requisitos. Es esta información valiosa para determinar los puntos atacar y simplificar los trámites.

En el siguiente cuadro se observa en forma resumida cuáles son los principales indicadores del proceso para iniciar con los trámites respectivos para la inscripción de una empresa, en la etapa del diagnóstico o sea antes de la implementación del Decreto.

Tabla 7

Indicadores de medición del proceso, etapa de diagnóstico Municipalidad de Pérez Zeledón

INDICADOR	PATENTE COMERCIAL
Duración en días del tramite	45-52 días
Pasos	120
Número de Visitas	13
Departamentos o Instituciones involucradas	4
Cantidad de Requisitos	11

Fuente: (Fundes, 2013, Simplificación del trámite de inscripción de empresas de la Región Brunca).

Como se observa en el cuadro anterior se determinó cual es el diagnóstico para la iniciación de una empresa, y se determinó cuáles debieron haber sido los puntos más importantes a considerar, esto con el fin de iniciar la propuesta por parte de las instituciones involucradas y de esta manera plantear el mejor escenario.

Es importante reconocer que como parte del diagnóstico se concluye con varias observaciones, según el informe elaborado por Fundes, 2013,

Simplificación del trámite de inscripción de empresas de la Región Brunca entre ellas:

- El empresario necesita realizar 13 visitas a las diferentes instituciones para obtener los documentos que demuestren que su trámite ha sido realizado de conformidad y que por lo tanto ha cumplido sus obligaciones.
- El tiempo promedio de resolución total es de entre 45 a 52 días, información que obtuvieron gracias al levantamiento de expedientes realizado en la institución.
- Existe información repetitiva en los formularios utilizados para la solicitud de los trámites en cada una de las Municipalidades, en total un empresario debe completar 6 formularios.
- No existe un único punto de contacto, un empresario debe acudir a cada institución a solicitar información, entregar requisitos y retirar permisos aprobados.
- Las instituciones no cuentan con procedimientos definidos y uniformados para la resolución de los trámites.
- No hay tiempos definidos para dar resolución de los trámites, el tiempo de resolución varía en función de aspectos tales como: personal presente o tipo de solicitud.
- No existe un medio de divulgación de los requisitos que deben ser presentados por las empresas, algunas instituciones cuentan con páginas web actualizadas, sin embargo la información está dispersa y el orden de la solicitud de los requisitos no es claro para el empresario, lo que aumenta el número de desplazamientos final del solicitante.
- No existe un expediente único por contribuyente, la información es resguardada según trámite realizado por cada una de las instituciones.
- No existe un único archivo, la documentación se almacena en cada departamento involucrado en la realización del trámite.
- Exceso de revisiones en distintos departamentos: se debe capacitar al personal de recepción de requisitos. Generando las capacidades para

realizar una primera revisión exhaustiva a los requisitos y documentos para evitar retrotraer el trámite.

- Multiplicidad de tareas para los funcionarios: realizar un análisis de perfiles de puestos para definir las labores de los funcionarios y determinar si el problema es por falta de personal.
- Inexistencia en algunos casos de puntos únicos de contacto se deben crear puntos únicos de contacto o plataformas de servicios en los casos que su implementación sea viable.
- Inexistencia de trámites electrónicos, la Municipalidad debe iniciar el proceso de digitalización de su información y de sus trámites.

Con base a la información cuantitativa y cualitativa, se inició con la formulación de la propuesta para la simplificación del trámite de inscripción de empresas.

1.1.3. Diseño de la propuesta de simplificación.

Realizado el diagnóstico del proyecto es importante tener una propuesta de simplificación, en la cual se conocerán los cambios que se pueden realizar y se observará los beneficios que esta ofrece para los usuarios de la Municipalidad, proceso que se crea y diseña para elaborar el proyecto de simplificación de trámites, cuya única finalidad es realizar y presentar las mejoras correspondientes en documentación, requisitos legales, reducciones en tiempo y mejoras en la secuencia de las operaciones y disminución de las visitas de los clientes.

Con base en la información anterior se diseñó la propuesta de simplificación, la cual debe ser debidamente aceptada y validada por las instancias correspondientes. Este indicador permite conocer cuál es el diseño para implementar el Proyecto, y así tener un parámetro de comparación de lo que se pretende y lo que realmente se hizo.

El 5 de agosto de 2011 se realizó en el cantón de Pérez Zeledón el Taller de Construcción de Propuesta , cuyo fin era la construcción de una propuesta de simplificación para el trámite en estudio, con miras a la conformación de un único punto de contacto del empresario con las instituciones que forman parte de la cadena de valor del mismo y con el fin de contar con el menor número de puntos de contacto entre el cliente y las instituciones de gobierno y un menor número de traslados, requisitos y tiempos, se formuló una propuesta que contemplara cada uno de los elementos mencionados.

Se seleccionaron a las empresas de menor impacto como beneficiarias inmediatas de esta iniciativa (utilizando como referencia la clasificación tanto del Ministerio de Salud como de SENASA), de una vez otorgan el uso de suelo, entregan al solicitante un formulario único que incluye la información necesaria para la resolución del trámite por parte del Ministerio de Salud, SENASA, CCSS y Municipalidad.

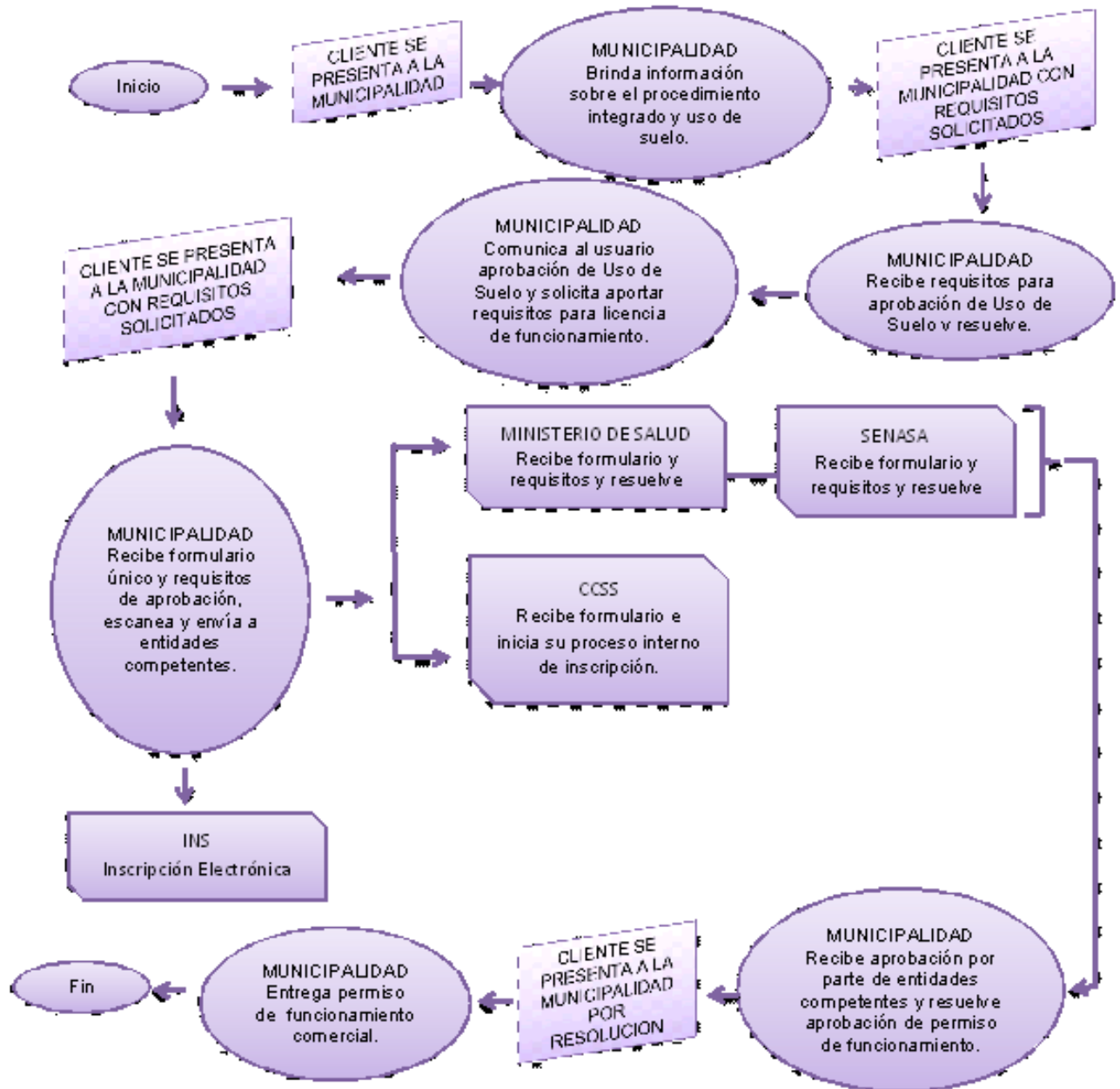
Esto significa la presentación de un único formulario y un solo juego de requisitos. Una vez recopilados los requisitos el solicitante los entrega en la Municipalidad y esta los envía en formato digital a cada una de las instituciones vinculadas al trámite. Las Municipalidades se convierten en el único punto de contacto para la solicitud de permisos de funcionamiento comercial de empresas de bajo riesgo.

Una vez que las instituciones de gobierno central resuelven el trámite, para lo que se establecieron trámites mejorados, envían la resolución vía electrónica a la Municipalidad quien con esta información realiza el análisis correspondiente y entrega el permiso de funcionamiento comercial al solicitante.

A continuación se presenta el proceso propuesto para el trámite simplificado, donde se establecen correcciones y mejoras para crear un proceso corto y eficaz.

Figura 4

Proceso propuesto para la implementación del trámite de inscripción de empresas en la Municipalidad de Pérez Zeledón.



Fuente: (Fundes, 2013, Simplificación del trámite de inscripción de empresas de la Región Brunca).

En el cuadro anterior se muestra el proceso propuesto para la simplificación de los trámites, para la inscripción de empresas en la Municipalidad, el cual consta de 11 pasos esto gracias a que se propone, que SENASA como el ministerio de Salud trabajen por medio de la vía virtual al igual que la CCSS. Es importante rescatar que también se propone crear convenios con el INS y Tributación, son por lo tanto estas las principales diferencias que se observan con el proceso diagnosticado.

Además del proceso propuesto es importante reconocer cuáles son las propuestas para las entidades involucradas.

Tabla 8
Propuesta para entidades involucradas en el proceso.

Institución	Nombre del trámite	Tiempo	Pasos	Visitas	Departamentos	Requisitos
Municipalidad	Permiso de funcionamiento comercial	3 días hábiles	Na	2	4	4
CCSS	Certificación de estar al día	Este trámite se transforma, la verificación se realizará vía página electrónica y se incluyen las actividades a la Municipalidad				
	Inscripción patronal	Mediante información enviada por Municipalidad, posterior a la aprobación del permiso				
Ministerio de Salud	Permiso de funcionamiento sanitario	5 días hábiles	Otorgado por oficio, en espera de proceso de fiscalización			2
Tributación	Inscripción física	Este trámite se transforma, la inscripción se realizará vía página electrónica y se incluyen las actividades a la Municipalidad o bien mediante centros de trabajo en la Municipalidad, se certifica mediante declaración jurada				
SENASA	Certificado veterinario de operación	5 días hábiles	Otorgado por oficio, en espera de proceso de fiscalización			2
INS	Exoneración	Este trámite se transforma, la inscripción se realizará vía página electrónica y se incluyen las actividades a la Municipalidad o bien mediante centros de trabajo en la Municipalidad				
	Suscripción Seguro de Riesgos del Trabajo					

Fuente: (Fundes, 2013, Simplificación del trámite de inscripción de empresas de la Región Brunca).

La tabla 8 permite observar cuál es la propuesta para el proceso de las instituciones involucradas, la Municipalidad por su parte con el permiso de funcionamiento comercial tiene tres días hábiles para resolver, lo cual no incurre en ningún paso, el cliente si realiza dos visitas a la entidad, también involucra a cuatro departamentos y le solicitan cuatro requisitos.

Tanto la CCSS, como Tributación, como el INS, se propone realizar el trámite respectivo vía página electrónica, para cada uno de los trámites respectivos, es importante mencionar que es esta la propuesta ofrecida para implementar el proyecto.

En resumen se determina la Propuesta en conjunto para la implementación del proyecto en la Municipalidad, el cual se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 9

Indicadores de medición del proceso, comparación entre el diagnóstico y la propuesta de la Municipalidad de Pérez Zeledón

INDICADOR	PATENTE COMERCIAL	
	DIAGNÓSTICO	PROPUESTA
Duración en días del trámite	45-52 días	10 días
Pasos	120	-
Número de Visitas	13	3
Departamentos o Instituciones involucradas	4	4
Cantidad de Requisitos	11	4

Fuente: Castillo. G. (2013)

Es importante mencionar que la tabla 9 presenta los indicadores que se pretenden mejorar con los respectivos datos propuestos, comparándolos con el diagnóstico, por lo cual el tiempo se pretende disminuir a 10 días, eliminar la cantidad de pasos ya que solo se pretende realizar un solo trámite en una ventanilla única, que solo existan tres visitas por parte del usuario e involucrar los

mismos departamentos, además de disminuir los requisitos a solo 4, se observa que la propuesta es muy directa y pretende mejorar en gran cantidad el trámite que se llevaba antes de implementar el proyecto.

Analizando la propuesta ofrecida para la implementación del proyecto de simplificación de trámites el nuevo procedimiento permite:

- Acudir a un único punto de contacto para la obtención de los permisos municipales, de Ministerio de Salud, SENASA y CCSS, mediante declaración jurada, incluida en el formulario único se garantiza la inscripción ante Hacienda.
- Reducir el tiempo de resolución a 8 días.
- Contar con un listado único de requisitos e información clara sobre el procedimiento para la obtención del trámite.
- Presentar un solo formulario único.
- Presentar un solo juego de requisitos ante una sola institución, significando un ahorro importante de recursos económicos.
- Disminuir el número de traslados entre instituciones, el solicitante reduce costos de inscripción por traslado y se enfrenta a un trámite centralizado.
- Disminuir el número de actividades que se realizan para el otorgamiento de los permisos, permitiendo re enfocar esfuerzos a otras tareas.
- Reorientar recursos destinados a atención de consultas y público.
- Procedimientos claros para el otorgamiento de los permisos que les permitan un mayor control en la calidad de los mismos.
- Mejora de la imagen institucional ante la comunidad.
- Disminución en el costo incurrido para la resolución de los trámites.

Una vez expuesta la propuesta que se ofrece se procederá a conocer cuál es el método de implementación que se utilizó en este proyecto, donde se analizará cómo se coordinaron las diferentes entidades participantes y cómo es que hacen posible que se implemente el proyecto en la Municipalidad.

1.2. Implementación.

En el mes de octubre del 2012, se inauguró la llamada Ventanilla Especializada en dar atención a los trámites de inscripción de empresas con la que se rompió con un procedimiento que hasta el momento había sido complejo y costoso para los ciudadanos. Para ello es fundamental conocer la estructura reglamentaria por la cual es regulada y normado el proyecto.

1.2.1. Reglamentación.

Este determina cómo están normadas las instituciones involucradas en el proceso, para de esta manera conocer si las empresas han realizado cambios en sus reglamentos, y en cómo se regula el proceso para la entrega de documentos necesarios para la inscripción de una ventanilla única.

Con el fin de contar con la sostenibilidad jurídica necesaria se realizaron las gestiones necesarias para crear un sustento legal a esta iniciativa. Se realizaron presentaciones ante los Concejos Municipales obteniendo la aprobación de la implementación del trámite por medio de acuerdo municipal, en sesión ordinaria 093-12, artículo 8, inciso 13, celebrada el día 07 de febrero del 2012, avalado mediante acuerdo definitivamente aprobado con ocho votos, en todos los casos la decisión se tomó con todos los votos de los miembros del Concejo (Ver Anexo #4).

La firma del Decreto N 37026 el 9 de marzo del 2012, oficializó la implementación del trámite simplificado, el cual brindó el soporte jurídico que garantiza la sostenibilidad y la mejora propuesta.

En cuanto a la reglamentación de la Municipalidad, no se hicieron grandes cambios para regular el proyecto, para ello se tomó en cuenta el Decreto N 37026, el cual fue firmado en marzo del 2012, y la ya establecida Ley de patentes N~ 8821, la cual consiste en regular la materia relacionada con la administración eficiente, eficaz y oportuna del impuesto de patentes y, a la vez, regula los

procedimientos para el otorgamiento de licencias municipales en el cantón de Pérez Zeledón.

1.2.2. Servicios.

Los servicios brindados gracias a la aprobación del Decreto vienen a ser la iniciación y la renovación de empresas en la Municipalidad de Pérez Zeledón, en este caso en brindar patentes a sus clientes.

- Patente Municipal:

Dentro de los servicios que brinda el sector público por medio de la Municipalidad de Pérez Zeledón es la Patente la cual es el permiso necesario para emprender cualquier actividad comercial que necesita un local fijo. Este es un trámite muy largo y complejo, que no se había logrado simplificar hasta la implementación de dicho Proyecto. Sin embargo para obtener una patente se deben cumplir con ciertos requisitos, los cuales son extensos y han sido reducidos con la implementación del Proyecto. A continuación se detallan.

1.2.2.1 Requisitos.

Son los necesarios para velar por el buen funcionamiento de las empresas y mantener el orden en la sociedad, se hicieron cambios a nivel de requisitos para simplificar los trámites, entre ellos se eliminaron duplicidades de solicitud de documentos, por lo cual se llegó a un acuerdo de una única lista de requisitos.

Los requisitos que se exigirán para el Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de Empresas serán los siguientes:

- a) El formulario único debidamente lleno.
- b) La declaración jurada que acompaña ha dicho formulario.
- c) Una fotocopia de la cédula de identidad.
- d) Una certificación de personería jurídica o de poder en caso de ausencia del representante legal, con un máximo de tres meses de extendida.

e) El comprobante de pago extendido por el Servicio de Salud Animal del MAG, por el Ministerio de Salud, o bien el comprobante de exoneración del pago extendido por el IMAS.

f) Si se trata de un trámite de un establecimiento de salud y afín regulado por el Ministerio de Salud, se deberá aportar además un listado del personal profesional y técnico en ciencias de la salud y afines a la salud que laboran o están autorizadas para laborar en el establecimiento, detallando nombre completo, cédula y profesión.

g) Timbres fiscales o pago del entero correspondiente.

h) Copia del contrato de arrendamiento y presentación del original.

i) Que la actividad esté conforme al uso de suelo establecido.

j) Que el propietario o representante legal de la empresa, así como el dueño del inmueble donde se va a desarrollar la actividad, estén al día en el pago de impuestos y tarifas municipales.

k) Que el propietario o representante legal se encuentre al día en los pagos correspondientes a la CCSS.

l) Que se haya realizado la inscripción en el Registro de Contribuyentes del Ministerio de Hacienda.

m) Que la empresa se encuentre asegurada con el seguro de riesgos de trabajo.

Para los requisitos i), j) k), l) y m) antes citados, el solicitante no deberá presentar ningún comprobante, las condiciones a las que éstos se refieren serán comprobadas mediante control interno por las instituciones involucradas en el presente trámite.

Para el trámite ante la Municipalidad se deberá presentar el formulario único, los requisitos y declaración jurada correspondiente, establecidos de común acuerdo entre las instituciones indicadas.

1.2.2.2. Tiempo.

La duración total del Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de Empresas, incluyendo el procedimiento ante la Municipalidad y el procedimiento ante otras instituciones arriba descritos con excepción del Ministerio de Salud, que su otorgamiento es inmediato, será de siete días hábiles como máximo.

Es importante mencionar que además de un corto plazo para que se realice el trámite también se han modificado la documentación para ayudar a simplificar aún más el proceso.

1.2.3 Documentos:

Los documentos antes existentes necesarios para llevar a cabo la iniciación de una empresa eran de seis formularios dependiendo del tipo de empresa, por lo cual llegar a simplificarlo a un único formulario es favorable para el usuario como para la Municipalidad.

El equipo de trabajo junto a los funcionarios institucionales elaboraron una serie de herramientas técnicas para la correcta puesta en marcha del trámite simplificado. Estas herramientas tienen como objetivo facilitar la implementación de una nueva forma de trabajo, siendo el de mayor importancia el Formulario Único para el trámite. Si bien su construcción inició desde la etapa de propuesta es en esta fase de Implementación en la que se logró afinar detalles y contar con un documento final validado por todas las partes involucradas.

Se elaboran también manuales de procedimiento que indican las actividades a realizar dentro de cada una de las instituciones bajo el nuevo modelo simplificado, detallando el responsable de la actividad y todas aquellas consideraciones que deben ser tomadas en cuenta para el óptimo funcionamiento del trámite.

En esta categoría y con el fin de contar con registros confiables se recomendó a cada una de las instituciones participantes establecer bitácoras de trabajo para llevar el control del trámite así como la elaboración de una guía para el usuario que le permita al interesado conocer sobre los alcances y beneficios de este nuevo proceso.

En el formulario único se unificaron los datos para resolver al cliente en el menor tiempo posible. El mismo es anexado con el decreto en el ANEXO #1 de este documento. Establecidos los documentos necesarios para iniciar una empresa es importante conocer cómo es el proceso que se llevará a cabo con la implementación del proyecto.

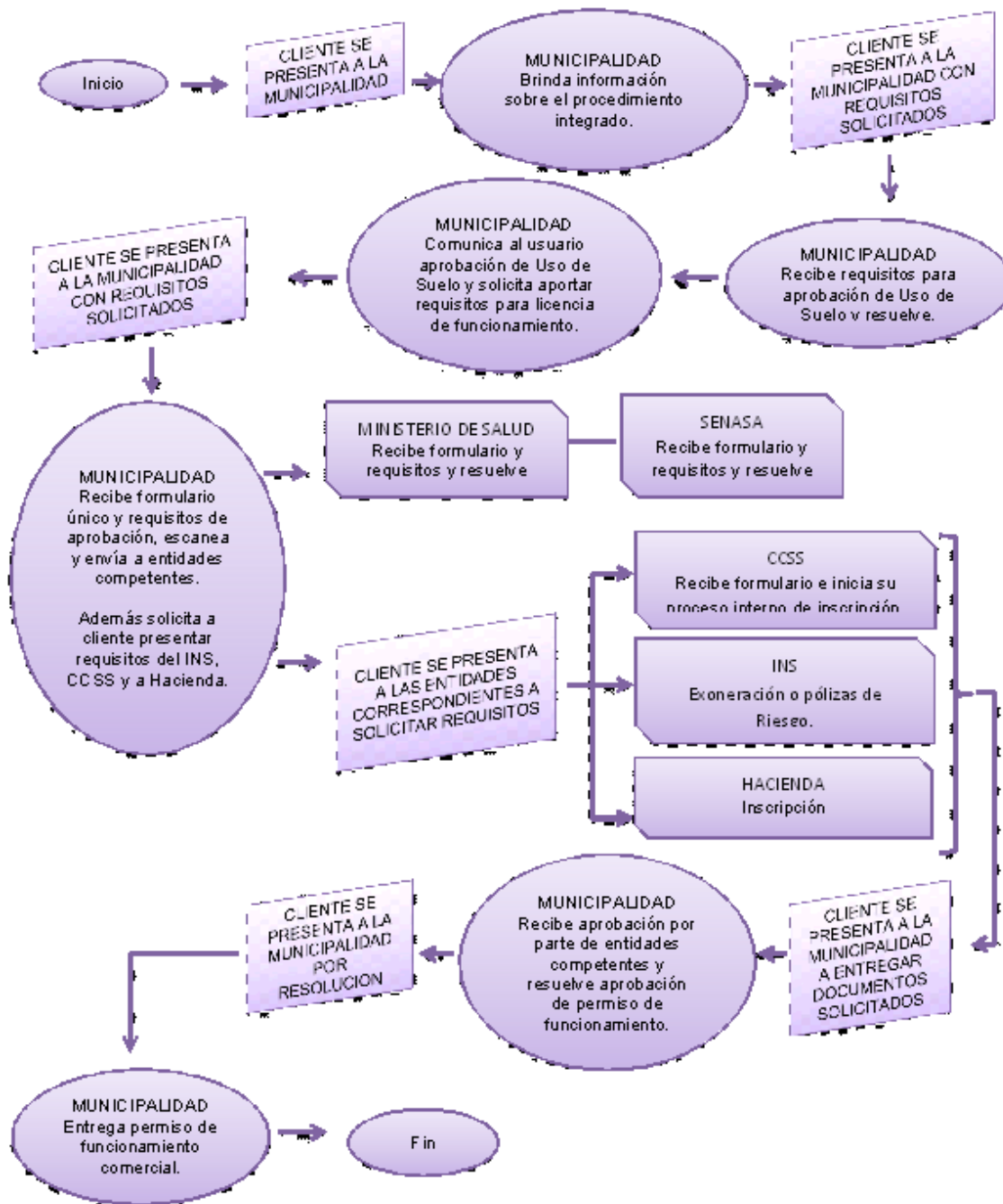
1.2.4 Procesos:

Un proceso es un conjunto de actividades que se realizan o suceden bajo ciertas circunstancias con un fin determinado. Como ya se mencionó antes en la propuesta del proyecto se pretende simplificar los trámites de tal manera que permita reducir costos y tiempos para los usuarios, a través de un proceso simplificado. Sin embargo el proceso no ha sido cumplido en un 100% de acuerdo a la propuesta ofrecida.

A continuación se muestra el proceso implementado en la Municipalidad a partir del 2012:

Figura 5

Proceso del trámite de inscripción de empresas en la Municipalidad de Pérez Zeledón a partir del año 2012 con la implementación del proyecto.



Fuente: Castillo. G. (2013)

Como se observa en la figura anterior, es un proceso arduo y de varios días, el cual tiene pocos cambios en comparación con el propuesto, sin embargo no deja de ser un proceso complejo. El proceso estudiado, el cual se lleva a cabo actualmente, en comparación con el propuesto tiene grandes diferencias, entre ellas se proponía que la CCSS, Tributación y Hacienda trabajaran en conjunto con la Municipalidad implementando acciones que promovieran un único punto de contacto sin embargo esto no se pudo llevar a cabo y no se cumplió, lo que hace que los usuarios tengan que acudir a cada una de las anteriores instituciones a buscar los requisitos solicitados por la Municipalidad. Esto hace que el proceso se atrase y por lo tanto dura más días.

Como se mencionó anteriormente el proceso propuesto indicaba que la Municipalidad realizaba el trámite con el INS vía electrónica cosa que no se realizó, ni instalaron equipo de cómputo alguno para que los usuarios hicieran las consultas respectivas. También es importante rescatar que únicamente el Ministerio de Salud y SENASA realizan el trámite vía electrónica, por lo tanto Hacienda y la CCSS no son partícipes de la simplificación de los trámites. No obstante la Municipalidad tiene la posibilidad de confirmar si el usuario está al día en la CCSS, el cual es un trámite solicitado por la Municipalidad, sin embargo si el sistema falla, la Municipalidad le solicita el documento al usuario, el cual debe presentarse a la CCSS a solicitarlo y presentarlo en la Municipalidad. En el caso de SENASA, esta resolución deberá dictarse y remitirse a la Municipalidad, mediante correo electrónico, en un plazo máximo de cinco días. Durante el plazo de cinco días, la Municipalidad realizará en forma simultánea su procedimiento de aprobación de la licencia municipal, en caso de cumplirse los requisitos.

Una vez recibida por la Municipalidad la comunicación de la resolución emitida por el Ministerio de Salud o SENASA, la Municipalidad dispondrá de un día para emitir el documento en el que conste el otorgamiento de la patente y notificarlo al solicitante, en el lugar o medio por él señalado.

Una vez analizado el proceso desarrollado hasta el día de hoy en la Municipalidad es importante conocer cuáles han sido los recursos invertidos para llevar a cabo dicho proceso.

1.2.5. Recursos:

Un recurso es una fuente o suministro de la que se produce beneficio, por lo general de disponibilidad limitada. En este caso los recursos se refieren a suministros utilizados para una mejor implementación del proyecto, por lo cual es importante mencionar que el recurso económico utilizado para la implementación de este proyecto es aportado por El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en el marco del Programa Mejorando el Ambiente Productivo en Latinoamérica y el Caribe (MAP), aporta recursos para la mejora metodológica del Programa de Simplificación de Trámites en la Municipalidad de Pérez Zeledón e instituciones de gobierno central. A su vez a través de visitas y llamadas de supervisión contribuyó con la ejecución del proyecto.

Es importante considerar que también se llevó a cabo una capacitación en la que participaron funcionarios que de manera directa e indirecta tienen participación en el trámite, dotando a las instituciones de todas las competencias necesarias para garantizar la sostenibilidad de la mejora en el tiempo.

Como componente final la adquisición de equipos tecnológicos fue el elemento que presentó mayores retos. Si bien los proyectos de simplificación de trámites basan su éxito en la transformación de procedimientos y la sensibilización sobre la importancia de la simplificación promovió esta iniciativa, por el alcance y objetivos requirió la adquisición de equipo de trabajo con los que las instituciones no contaban en el momento de desarrollo del proyecto.

Este elemento se convirtió en un reto importante ya que al enfrentarse a presupuestos limitados y con partidas asignadas las instituciones no pudieron realizar la compra de los equipos. Mediante acuerdos entre las partes se logró financiar la adquisición de algunos de los equipos necesarios, sin embargo esta

gestión se extendió de forma considerable, retrasando la puesta en marcha del proceso simplificado.

Debido al retraso en la adquisición del equipo, las actividades finales de puesta en marcha y monitoreo se retrasaron de manera considerable.

Con el fin de garantizar la implementación del trámite simplificado se creó un equipo de mejora continua constituido por representantes del Ministerio de Salud, SENASA, CCSS y Municipalidad.

El equipo estableció reuniones periódicas de la mano de un representante del equipo consultor para el seguimiento de las actividades que posteriormente llevaron a la implementación del trámite simplificado.

No se tiene un dato claro de cuánto es el costo de aplicar dicho proyecto, sin embargo es importante mencionar que sí se ha capacitado al personal para atender a los futuros usuarios, y que no se han realizado grandes cambios a nivel de infraestructura ni de personal laboral.

Una vez analizado la implementación de este proyecto en la Municipalidad, con sus respectivos indicadores, reglamentos, servicios, documentos, procesos y recursos, es importante considerar cuál fue el nivel de involucramiento por parte de las instituciones en este proyecto.

1.3. Nivel de involucramiento interinstitucional.

Como parte del primer objetivo, el cual consiste en describir el proceso de diseño e implementación de una ventanilla única, para el inicio y renovación de empresas, en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013, es importante conocer la variable el nivel de involucramiento interinstitucional.

Esta permitirá medir cuánto involucramiento existe por parte de las empresas que se encuentran relacionadas en la implementación del Decreto. También conocer si las instituciones realmente se responsabilizaron de cumplir los

objetivos correspondientes y qué aporte hicieron para ejecutar e implementar el proyecto en la Municipalidad.

Para lograr obtener la información correspondiente a esta variable y dar respuesta a los indicadores de la misma, se realizó un cuestionario a las diferentes entidades involucradas en el proceso.

En este caso son cuatro instituciones a las cuales se les aplicó un cuestionario para la recolección de la información, sus nombres son Ministerio de Salud, SENASA, CCSS, Municipalidad de Pérez Zeledón. No son tomadas en cuenta Hacienda ni el INS ya que estas no participan del proyecto de simplificación de trámites en la Municipalidad, aun y cuando sí son participes del proceso para la iniciación de una empresa.

Las respuestas a los cuestionarios fueron dadas por diferentes funcionarios, en el caso del Ministerio de Salud fue por el encargado de servicio al cliente, por su parte en SENASA lo hizo el Director Regional, en la Municipalidad de Pérez Zeledón fue el coordinador de atención tributaria y por último en la CCSS fue por el inspector de leyes y reglamentos, los cuales están involucrados en el proceso de la implementación del proyecto, ya que ellos participan en las reuniones y forman parte de la comisión de mejora continua del proyecto.

Para conocer cuál fue el nivel de involucramiento por parte de esas instituciones, es importante conocer algunos indicadores que nos permitan alcanzar una respuesta asertiva y confiable, por lo cual primero se procederá a conocer cuál es el trámite que las instituciones involucradas realizan en el proceso de la iniciación de una empresa.

1.3.1. Tipo de Trámite.

Son diferentes gestiones necesarias para obtener la inscripción de una empresa, las cuales corresponden a diferentes instituciones que deben coordinarse para simplificarlas.

Los diferentes tipos de trámites que se realizan en las instituciones involucradas son, en el caso del Ministerio de Salud, el permiso sanitario de funcionamiento pero de tipo “C” únicamente para este proyecto. Por parte de SENASA, este realiza la tramitación y confección del certificado veterinario de operación (CVO) art 56 ley SENASA #8495, Por su parte, la CCSS lleva a cabo el trámite de la afiliación de trabajadores independientes e inscripciones y reanudaciones patronales. En la Municipalidad se tramita lo que es el uso de suelo y licencias comerciales.

Una vez que se conocen cuáles son los tipos de trámites que realizan las entidades se puede analizar cuáles son sus tiempos de espera, de acuerdo a la opinión de los funcionarios de cada una de las entidades entrevistadas.

1.3.2. Tiempos de espera.

Corresponde al periodo de espera para obtener un documento necesario, el cual es requisito para inscribir una empresa por medio de la ventanilla única. Cada una de las instituciones tiene el plazo máximo de la resolución de entrega del documento solicitado.

De acuerdo con las respuestas brindadas por los funcionarios de las entidades encuestadas, estas nos permiten conocer cuáles son los tiempos establecidos para cada trámite. En el caso del Ministerio de Salud, son siete días máximos. Sin embargo en la realidad dice tardar de tres a cuatro días para resolver el trámite. SENASA dice que tiene máximo siete días para la entrega del documento. Sin embargo en la realidad estos tardan de 1 a 7 días, dependiendo del trámite si necesita inspección. En el caso de la CCSS, dice no tener tiempos establecidos y por último en el caso de la Municipalidad, dice tener 10 días hábiles para cada trámite, pero que en la realidad tardan 3 días para usos de suelo y 5 días hábiles para patentes.

Analizando la información anterior es importante recalcar que el Decreto establece que la duración total del trámite simplificado, incluyendo todos los

procedimientos de las instituciones involucradas será de siete días hábiles como máximo, lo cual como ya se mencionó anteriormente algunas entidades sí lo cumplen, otras no, lo que al final permite observar que el objetivo en cuanto a tiempos de espera según lo descrito por los funcionarios no se cumple.

Los tiempos de espera son muy importantes en este proceso, por lo cual se deben respetar, esto para mejorar y cumplir los objetivos del proyecto. Si esto se logra cumplir el mayor beneficiado es el usuario.

1.3.3. Beneficio para los usuarios.

Significa la ganancia, las ventajas y las oportunidades que obtienen los usuarios con la implementación de este proyecto, en comparación al proceso que se llevaba antes.

Para conocer qué beneficios han recibido los usuarios con la implementación de este proyecto es importante conocer de antemano si se han eliminado formalidades o requisitos innecesarios y costosos, por lo cual se le consultó a las instituciones involucradas y estas respondieron de la siguiente manera. El Ministerio de Salud y SENASA consideran no haber eliminado ningún tipo de formalidad o requisitos innecesarios y costosos, además el funcionario de SENASA explica que se unificaron varios pasos, y que ahora el usuario no tiene que visitar varias instituciones como lo realizaban antes. También se acortaron los tiempos de entrega del permiso de uso de suelo en la Municipalidad, lo que produce mayor beneficio para los usuarios. Por el contrario, la CCSS y la Municipalidad indican que sí se disminuyeron los trámites, sin embargo el funcionario de la CCSS expresa que para el tipo de trámite del decreto sí, pero para los que están reglamentados aún no. Y el funcionario de la Municipalidad explica que principalmente en tiempos de espera se observa una gran mejora, lo que significa un gran beneficio para los usuarios.

Es importante recalcar que las cuatro entidades consideran que realmente se ven beneficiados los usuarios con la implementación del proyecto en la

Municipalidad, esto gracias a que se disminuyeron los tiempos de espera. Considerando los beneficios para los usuarios y con el fin de conocer el involucramiento interinstitucional es importante valorar la participación por parte de las instituciones participantes en el proceso.

1.3.4. Valoración de la participación institucional.

Significa analizar la involucración de las diferentes instituciones, y qué aportes brindan estas, para la adecuada ejecución del decreto. Para conocer cuál ha sido la participación por parte de cada una de las instituciones involucradas es fundamental analizar a partir de cuándo están estas participando del proyecto. El Ministerio de Salud, según lo expresa, ha invertido mucho tiempo y para la puesta en marcha del proyecto se ha venido trabajando desde el año 2011 hasta el día de hoy que se le da seguimiento al proyecto. Según SENASA, menciona que se ha invertido alrededor de 9 meses en diseño y capacitación únicamente. Y por parte de la CCSS, esta menciona que por el contrario solo se invierte el tiempo en traer la información de la Municipalidad de Pérez Zeledón para ordenarla en la sucursal de la Caja. Y por último la Municipalidad expresa que aún se encuentra en implementación y evaluación, desde octubre del 2012.

Es importante aclarar que desde el año 2011 se vienen realizando reuniones por parte de las instituciones involucradas y mencionadas en el Decreto establecido en el año 2012. Es claro que los funcionarios de las instituciones no tienen exactitud de la fecha en la cual iniciaron con la involucración del proyecto, sin embargo es importante aclarar que en octubre del 2012 se inicia con la implementación del proyecto en la Municipalidad y se siguen dando reuniones mensuales para continuar con la mejora del proyecto.

Es importante considerar que de las cuatro instituciones involucradas en la implementación del proyecto consideran que este está funcionando muy eficientemente en un 50% y el otro 50% dice que eficientemente, esto debido a que como aclaran los funcionarios aún se encuentra en proceso de mejora. Y que

además se evalúa de esta manera únicamente a la Municipalidad de Pérez Zeledón, ya que la Zona Sur ha tenido mayor dificultad.

La eficiencia que las instituciones observan se ve reflejada en la coordinación institucional en donde un 50% de las entidades encuestadas opinan que fue muy buena, un 25% excelente y otro 25% buena. Lo que significa que realmente se están coordinando bien y trabajando en equipo, lo cual es positivo para la implementación del proyecto.

Con respecto a la participación individual por parte de cada una de las instituciones encuestadas un 75% de ellas opinan que fue excelente solo; un 25% dice ser muy buena, por lo cual se determina que efectivamente las entidades creen estar haciendo las cosas correcta y eficientemente, propiciando una excelente coordinación institucional.

Con respecto a si la implementación del proyecto le trae ventajas positivas a las entidades involucradas, estas consideran por ejemplo en el caso del Ministerio de Salud, que NO, ya que las ventajas son para el cliente. SENASA, dice que SÍ, ya que son menos las personas que se presentan a las oficinas y por lo tanto los trámites son más rápidos. En el caso de la CCSS, esta dice que SÍ, ya que amplía la cobertura del Seguro Social y la verificación, y por último en el caso de la Municipalidad dice que SÍ, ya que principalmente se mejoró la imagen de la institución al disminuir los tiempos de espera. Por lo tanto se determina una gran ventaja a nivel institucional por las características que las mismas describen, lo cual permite que el proyecto se desarrolle de manera eficiente.

Es importante mencionar que la satisfacción del cumplimiento de los objetivos del proyecto por parte de las entidades involucradas es en un 50% muy satisfechos y en otro 50% satisfecho, lo que nos permite valorar que existe satisfacción por parte de las instituciones involucradas. Hay que recalcar lo que explican las entidades de acuerdo a su nivel de satisfacción solicitan mayor presencia por parte de la Dirección de mejora Regulatoria del MEIC ya que estas mencionan que este no se ha involucrado de lleno en el proyecto y se entiende

que es este el encargado de asesorar. También expresan que este proyecto es un cambio y que es una manera de hacer las cosas, además de que es muy satisfactorio para la Municipalidad de Pérez Zeledón pero no para toda la Zona Sur, también explican que se está alcanzando algo que muchos sentían poco probable, lo que es la coordinación entre entidades del Estado para la creación de un proyecto entre todas las entidades involucradas.

Es además importante mencionar que las entidades opinan en un 100% que sí se pueden realizar mejoras para cumplir con los objetivos del proyecto, esto puede ser posible con mayor participación por parte de la Dirección de mejora Regulatoria del MEIC y gobierno digital, también ampliar el número de tipos de establecimientos, incorporar el cobro del registro, crear un nuevo programa informático, además de agilizar los tiempos para el intercambio de información y contar con el personal suficiente para la mejora de la demanda, estas son posibles mejoras que proponen las entidades participantes en el proyecto.

Una vez analizadas la valoración y participación institucional es importante conocer cómo se da el intercambio de información por parte de las entidades involucradas.

1.3.5. Intercambio de información.

Significa coordinar entre las instituciones la información obtenida de los clientes, o sea que la información que los usuarios brindan sea recolectado una única vez y que de esta manera se le transfiera a las otras instituciones. Por lo tanto es importante conocer cómo se maneja este intercambio de información.

Considerando que las entidades entrevistadas tienen claro que sí existe intercambio de la información por parte de las mismas. Se puede observar la siguiente tabla.

Tabla 10

Intercambio de información entre las instituciones

INSTITUCIONES	SENASA	MUNICIPALIDAD	CCSS
SENASA		X	X
MINISTERIO DE SALUD	X	X	X
MEIC		X	X
INS		X	X
FEDEMSUR	X		X
MUNICIPALIDAD	X		X
CCSS			
HACIENDA			X

Fuente: Castillo. G. (2013)

Este intercambio de información se da por correo electrónico y en el caso de la CCSS también personalmente, de acuerdo a lo expuesto por el funcionario.

Es importante mencionar que definitivamente las entidades involucradas en el proceso están participando y por lo tanto deben realizar el intercambio de la información, y una de las maneras más eficiente es por medio del correo electrónico.

De acuerdo a la investigación realizada en la Municipalidad se puede comprobar que ciertamente existe ese intercambio de información entre entidades principalmente la Municipalidad con el Ministerio de Salud y SENASA, lo que produce menor tiempo de espera para el usuario y un proceso más eficiente.

Una vez analizado el indicador de intercambio de información es importante valorar, si se han realizado grandes cambios a nivel de reglamentación o en qué se basan las entidades para darle seguimiento al proyecto.

1.3.6. Reglamentación.

Este determina cómo están normadas las instituciones involucradas en el proceso, para de esta manera conocer si las empresas han realizado cambios en sus reglamentos, y en cómo se regula el proceso para la entrega de documentos necesarios para la iniciación de una empresa. Es importante conocer que para ninguna de las cuatro entidades existe algún tipo de reglamento que regule la implementación del proyecto aparte del Decreto, de acuerdo a lo expuesto por los funcionarios.

Tampoco se realiza ningún cambio a nivel de reglamentación existente para implementar el Proyecto, en todos los casos se basan en el Decreto para las regulaciones respectivas.

Por esta razón se determina que es el Decreto la única norma existente para las entidades y en el cual se basan para tomar las decisiones con respecto a si debe cambiar algo o mejorar el proceso. Es también importante considerar que existe el comité de mejora continua, el cual impulsa a realizar los cambios respectivos en las entidades para lograr el objetivo del proyecto.

Para lograr que el proyecto marche eficientemente, además de tener reglamentos que regulen la implementación del proyecto, es importante que exista una adecuada capacitación al personal, por lo cual es indispensable saber si esta se dio en las entidades.

1.3.7. Capacitación.

Significa preparar al personal, y suministrar las herramientas necesarias, para los nuevos sistemas y los nuevos procesos a seguir para brindar una mejor atención al cliente, y de esta manera ser eficientes en sus labores y puestos a desempeñar.

Es entonces la capacitación un paso importante para contribuir a mejorar y simplificar los trámites para la iniciación de una empresa. Es por esta razón que se le consultó a las entidades involucradas en el proyecto si ya han recibido capacitación.

En el caso del Ministerio de Salud, SENASA y la Municipalidad de Pérez Zeledón, estas tres empresas sí recibieron capacitación para implementar el proyecto, de hecho el funcionario de SENASA explica que se llevó a cabo todo un proceso con fundes-MEIC.

Solamente la CCSS especifica no haber recibido ningún tipo de capacitación para implementar el mismo, y que con la capacitación existente ellos dan el servicio.

La capacitación recibida por parte de las entidades es fundamental, ya que esta permite valorar la importancia de los cambios que se deben realizar para lograr la simplificación de trámites, sin embargo esto lleva costos, los cuales se reflejan a través de los recursos invertidos por las entidades.

1.3.8. Recursos.

Los recursos se refieren a la inversión que se realiza tanto económica como de recurso humano por parte de las instituciones, para la correcta ejecución del proyecto.

En este caso se les consulta a las entidades involucradas si han invertido en algún tipo de recurso, ya sea económico o humano. Es importante valorarlo ya que se observa el nivel de dificultad en el que incurren las empresas para implementar un proyecto como este.

Para empezar se valora si se han realizado cambios a nivel de sistemas lo cual puede ser una gran inversión a nivel de recurso económico, sin embargo las cuatro entidades dicen no haber tenido ningún tipo de cambio a nivel de sistemas a excepción del Ministerio de Salud, dice que implementaron la firma digital únicamente.

Por parte del recurso humano las siguientes tres entidades aclaran que sí invirtieron en el mismo, estas son el Ministerio de Salud, CCSS y la Municipalidad de Pérez Zeledón. En esta última debieron tomar uno de los gestores para poder implementar el proyecto de acuerdo al proceso, y en el caso de la CCSS se invirtió en capacitar al personal para cubrir el servicio por brindar.

Por lo tanto SENASA es la única empresa que dice no haber invertido en recurso humano, esto debido a que explica no necesitar invertir en capital humano ya que se simplificaron trámites.

Un punto a resaltar es que la CCSS indica que se invirtió en capacitar al personal para cubrir el servicio por brindar, sin embargo anteriormente el mismo funcionario dijo no haber invertido en capacitaciones lo cual es contradictorio. Por lo tanto hay que valorar si realmente se invirtió en capacitación o no.

Para valorar si existe algún tipo de inversión en recurso económico se le consulta a las entidades involucradas si ellas contaban con los recursos necesarios para la implementación del proyecto. El Ministerio de Salud, CCSS, SENASA respondieron sí haber tenido recursos propios para la implementación del proyecto, sin embargo no fue necesario invertir nada. A diferencia de la Municipalidad de Pérez Zeledón que no tenía el presupuesto pero mencionan que desde el inicio fue el MEIC la que cubrió la inversión del proyecto, lo cual no es correcto ya que como se explicó anteriormente, el proyecto fue financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo y no por el MEIC. Es importante rescatar que existe la confusión de información por parte de los funcionarios de la Municipalidad con lo correspondiente al origen de los fondos para financiar el proyecto, este debido a que el MEIC se convirtió en un líder de las modificaciones jurídicas que el Proyecto realizó.

Por consiguiente se resuelve que a nivel de recurso económico no se ha realizado ninguna inversión por parte de las cuatro entidades. En el caso del Ministerio de Salud solo gastó en viáticos para asistir a capacitaciones. La CCSS menciona se invirtió en sistemas informáticos, lo cual es contradictorio por parte del funcionario, ya que anteriormente mencionó no haber realizado ningún cambio

a nivel de sistemas informáticos. Entonces es cuestionable si realmente se realizaron cambios a nivel informático en la CCSS. Una vez valorados los recursos invertidos en las entidades involucradas es importante concluir que la implementación de este proyecto no acaparó inversión por parte de las instituciones, lo cual entonces no es una excusa para no lograr los objetivos del proyecto.

Valorado el recurso invertido es importante conocer otro de los indicadores que va a permitir conocer el nivel de involucramiento por parte de las entidades en este proyecto, el cual es la divulgación de la información. Este indicador es muy importante ya que el Decreto que es el único que lo reguló, indica se debe divulgar los cambios realizados en los trámites respectivos.

1.3.9. Divulgación de la información.

Se refiere al término de analizar si el nuevo proceso a seguir por parte de los usuarios para obtener la inscripción de una empresa es divulgada o sea dada a conocer por parte de las instituciones y que de esta manera, los usuarios tengan fácil acceso y facilidad de aclarar dudas con respecto al proceso en sí.

Por la importancia del indicador que se le consulta a las entidades involucradas si divulgan los cambios a los usuarios y estos respondieron que sí se les informa sobre los cambios de los requisitos y los procedimientos de los trámites, de acuerdo a la implementación del proyecto. El Ministerio de salud dice que se les brinda la información personalmente al igual que SENASA y la CCSS. Por otro lado la Municipalidad y la CCSS dicen que se informa por medio de la prensa del cantón y afiches. Por lo tanto se puede determinar que sí se cumple con lo establecido en el Decreto y que por lo tanto se cumple con la normativa para un mejor servicio al usuario por parte de las instituciones involucradas en el proceso, esto de acuerdo a lo expuesto por los funcionarios de las mismas entidades.

Una vez analizado el indicador de divulgación de la información es indispensable conocer si al proyecto se le está dando el seguimiento respectivo por parte de las entidades.

1.3.10. Seguimiento.

Conocer si las instituciones involucradas y con responsabilidad de implementar el decreto, han dado seguimiento al funcionamiento de la ventanilla única, para de esta manera proponer mejoras y cumplir con los objetivos planteados. Por lo tanto se le consultó a las entidades involucradas si estas están dando el seguimiento correspondiente a la implementación del proyecto y las cuatro entidades expresan que sí existe monitoreo y seguimiento para la mejora continua del proyecto implementado. Este seguimiento se da con reuniones mensuales y auditorias, las cuales organiza el MEIC y FUNDES una vez al mes. Este es un indicador muy importante ya que el Decreto lo establece con fin de lograr los objetivos del proyecto, y se observa que efectivamente se realizan las reuniones mensuales con la comisión que se creó.

Otro de los indicadores importantes por valorar son los principales obstáculos a los cuales se han tenido que enfrentar las instituciones involucradas para llevar a cabo la implementación del proyecto.

1.3.11. Obstáculos.

Significa conocer qué impidió que la implementación en las instituciones fuera rápida y eficaz, qué características tuvieron que enfrentar estas para hacer realidad el proyecto.

Para conocer si efectivamente existieron obstáculos a los cuales tuvieron que enfrentarse las instituciones se les consultó si hubo algún tipo de resistencia al cambio, y los mismos opinan que no existe resistencia al cambio a nivel administrativo por lo que esto no ha sido un obstáculo para la adecuada

implementación del proyecto. SENASA menciona que ellos recibieron resistencia al cambio por parte de la Municipalidad. Y la Municipalidad menciona que ha sido recibido de buena manera por parte de la administración, por lo cual existe una contradicción si realmente existió resistencia en la Municipalidad o no.

No existiendo resistencia al cambio por parte de las instituciones se les consultó qué obstáculos tuvieron que enfrentar y estos dicen que fueron la adaptación y carencia de equipo informático, además de la falta de personal para cubrir la demanda de trabajo y por lo tanto exceso de trabajo acumulado diariamente. También se dificultó la coordinación con las instituciones involucradas, esto debido a que es un proyecto nuevo y los conocimientos de los trámites no son los mismos, sin embargo al transcurrir los meses se ha ido mejorando hasta tal punto que los errores son mínimos.

Son entonces la adaptación, la falta de equipo informático y la falta de recurso humano los principales obstáculos para que el proyecto fluyera con eficiencia y eficacia a partir del año 2011 que se inició. Sin embargo, como ellos mismos lo expresan estos obstáculos se han ido eliminando poco a poco hasta el punto en que son mínimos, esto porque el personal involucrado se ha ido adaptando poco a poco a los cambios y a la nueva tramitología, el equipo necesario fue comprado y financiado donde era necesario y el recurso humano se ha distribuido de tal manera que las cargas se van aligerando y se trabaja coordinadamente para evitar el exceso de trabajo acumulado.

En conclusión podemos determinar que la involucración de las instituciones a nivel del proyecto ha sido muy positiva para el mismo ya que cada una de ellas tiene bien claro cuál es el objetivo del proyecto y hacen que el trámite que cada una de estas realiza sea cada día mejor, en el sentido de que haya mayor intercambio de información y el cliente no se deba presentar a otras entidades que no sea la Municipalidad. También que se respetan los tiempos de espera, que se tiene muy claro que el Decreto se debe respetar y cumplir, que las capacitaciones han sido muy importantes para estas ya que permiten conocer cómo deben hacer las cosas de una mejor manera, más eficientes y eficaces, lo cual beneficia a los

usuarios del servicio que son personas muchas veces emprendedores que buscan formalizar su pequeña empresa, pero también beneficia a las instituciones ya que esto disminuye los recursos económicos y brinda una mejor imagen a las mismas.

Una vez concluido el análisis del primer tema, el cual consistió en conocer el proceso de la implementación del proyecto para el inicio y renovación de empresas en la Municipalidad con el fin de simplificar los trámites, se procederá a conocer cuáles son los resultados de la implementación del proyecto.

2. Resultados alcanzados en la implementación de una ventanilla única, para el inicio y renovación de empresas, en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.

A continuación se procederá analizar el segundo objetivo de la investigación, no obstante es importante aclarar como ya se explicó anteriormente, que de acuerdo a lo establecido en el Decreto por el cual se regula el proyecto implementado, se pretendía crear una ventanilla única la cual en realidad no se crea, la razón principal es porque la Municipalidad tiene una estructura establecida, y los encargados de llevar a cabo el proyecto deben respetarla, de lo contrario el proceso hubiera sido radical y tendrían que cambiar la estructura de la Municipalidad, por lo cual se establece el proyecto con el fin de crear un único punto de contacto. Sin embargo este tampoco se logró al 100%, esto debido a que a las entidades involucradas se les dificultó cumplir con lo establecido en el Decreto, y también influyó el poco interés para involucrarse por parte de ellas, en este caso hablamos de Tributación y el INS principalmente. Por parte de la CCSS, esta no tuvo participación desde el inicio del proyecto, la razón se debió principalmente al poco interés de su parte, sin embargo se unieron al proyecto después de haber iniciado, por lo cual esta no fue tomada en cuenta dentro del proyecto de simplificación de los trámites, aunque existe la posibilidad de que la Municipalidad maneje el trámite internamente con la CCSS.

Es importante resaltar que el análisis del segundo objetivo se logra llevar a cabo gracias a la participación de los funcionarios encargados del proyecto en cada una de las entidades involucradas, y que además para lograr recolectar los datos necesarios para saber si se cumplieron las expectativas de la simplificación del trámite se realizó un estudio a cada uno de los expedientes correspondientes a una muestra de un 70% de los clientes que asisten a la Municipalidad a inscribir o renovar una empresa por mes, a partir de los últimos tres meses, de Diciembre a marzo del 2013.

Los alcances generados a raíz de la implementación del proyecto para un único punto de contacto en la Municipalidad, se ofrecen a continuación para cada uno de los indicadores de medición mediante un cuadro comparativo que muestra los resultados del diagnóstico, los propuestos y los resultados obtenidos en la investigación realizada.

2.1 Proceso de tramitación

Para efectos de esta investigación se entiende por trámites a la gestión que se realiza para obtener la inscripción de una empresa en la Municipalidad de Pérez Zeledón.

Es entonces en el proceso de tramitación que se procede a evaluar cuántos pasos realmente se están llevando a cabo, además de la cantidad de requisitos solicitados, los departamentos involucrados y el número de trámites separados que se realizan para la iniciación de una empresa.

2.1.1 Pasos

Se refiere a los movimientos a seguir de acuerdo al proceso, además de conocer qué pasos se deben realizar para obtener la inscripción de la empresa.

La cantidad de pasos que se diagnosticaron para llevar a cabo el proyecto fue de 120 pasos, y no propusieron ninguna cantidad de pasos de acuerdo a los

cambios que se iban a realizar. Es por ello que se utiliza una metodología de pasos de acuerdo al flujo grama presentado anteriormente, donde los pasos diagnosticados son 41. Los pasos propuestos de acuerdo a los cambios en el proceso son 9 y en la realidad de acuerdo al estudio de campo son 29, como se muestra a continuación en el siguiente cuadro.

Tabla 11
Número de pasos que se realizan en el proceso para iniciar una empresa en la
Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.

Indicador	Patentes Comerciales			Estudio	
	Diagnóstico	Propuesta	% de Mejora	Real	% Real de Mejora
Numero de pasos	41	9	78%	29	29%

Fuente: Castillo. G. (2013)

Como se observa el cuadro anterior, el porcentaje propuesto de mejora era de un 78%, el cual en realidad se logró mejorar en tan solo un 29%, esto debido a varias razones, entre ellas principalmente se proponía manejar los trámites con otras entidades involucradas de manera virtual, lo cual no fue posible con la CCSS, Tributación y el INS, es por esto que no se logra reducir la cantidad de pasos de acuerdo a la propuesta. Sin embargo es importante mencionar que se mejoró y por lo tanto es bueno para los usuarios y la Municipalidad.

2.1.2 Cantidad de requisitos.

Esta se refiere al número de documentos necesarios para la inscripción de una empresa en la Municipalidad de Pérez Zeledón. Dentro de los requisitos solicitados se encuentran documentos importantes para llevar a cabo el proceso y tener la información necesaria del cliente, en el siguiente cuadro se observa un análisis de los cambios a nivel de requisitos con la implementación del proyecto.

Tabla 12

Cantidad de requisitos necesarios para cumplir con el proceso, para iniciar una empresa en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.

Indicador	Patentes Comerciales			Estudio	
	Diagnóstico	Propuesta	% de Mejora	Real	% Real de Mejora
Cantidad de requisitos.	11	4	64%	11	0%

Fuente: Castillo. G. (2013)

De acuerdo al cuadro anterior podemos observar que los requisitos solicitados antes de implementar el proyecto eran 11, y se proponía una mejora de un 64%, sin embargo de acuerdo a la investigación se observa que estos se mantuvieron en 11 y no existió ninguna disminución, esto se debe principalmente a que los requisitos solicitados son básicos y muchas veces necesarios por la falta de comunicación vía electrónica entre instituciones.

2.1.3 Departamentos involucrados.

Significa conocer cuáles departamentos se encuentran involucrados en el proceso de implementación del proyecto en la Municipalidad.

En este indicador en especial se pretendía en el proyecto conocer cuáles son los departamentos involucrados en el proceso para la iniciación de una empresa con el fin de disminuir al máximo la intervención de ellos. A continuación se presenta el siguiente cuadro.

Tabla 13

Cantidad de departamentos involucrados en el proceso, para iniciar una empresa en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.

Indicador	Patentes Comerciales			Estudio	
	Diagnóstico	Propuesta	% de Mejora	Real	% Real de Mejora
Departamentos o instituciones involucrados.	4	4	0%	4	0%

Fuente: Castillo. G. (2013)

De acuerdo al cuadro anterior se puede determinar que los departamentos involucrados son cuatro y pertenecen a la Municipalidad, en este caso son Plataforma, Patentes, Uso de suelo - Ingeniería, e Inspectores. Son departamentos necesarios en la Municipalidad, es por ello que no se realiza ningún cambio ya que esa es la estructura que manejan y para cambiarla sí se necesitaría mucho más tiempo, recursos y mejor coordinación y apoyo por parte del Gobierno.

Una vez analizado el proceso de tramitación como complemento a este es importante conocer cuáles son los tiempos de espera, esto con el fin de conocer los resultados de acuerdo a los objetivos planteados en el Decreto para el proyecto.

2.2 Tiempos de espera.

Tiempos de espera se define como la duración de la inscripción de una empresa en la Municipalidad, de acuerdo a la implementación del Decreto. Se analizará cuánto tiempo tarda para un usuario en inscribir una empresa formal. Lo que permitirá evaluar un antes y un después. También se conocerá el número de visitas del usuario a la Municipalidad para llevar a cabo dicho proceso.

2.2.1 Duración en días del trámite.

Significa cuantos días tardan los trámites en ser resueltos y aplicados para cumplir con los requisitos necesarios para la inscripción de la ventanilla única. O sea, desde el momento en que el usuario inicia la solicitud de inscripción de una empresa hasta que esta queda inscrita, cuantos días tarda.

Para una apreciación de la información a continuación se muestra un cuadro con los detalles y comparaciones para el análisis.

Tabla 14
Duración en días del trámite, para iniciar una empresa en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.

Indicador	Patentes Comerciales			Estudio	
	Diagnóstico	Propuesta	% de Mejora	Real	% Real de Mejora
Duración en días del trámite.	45	10	78%	19	58%

Fuente: Castillo. G. (2013)

De acuerdo al cuadro anterior se puede determinar que se han realizado cambios importantes en cuanto a los tiempos de espera, ya que como se diagnosticó el proceso hace un año era mucho más largo, lo que lo hacía un proceso complejo principalmente para aquellas personas que tenían la iniciativa de formalizar su empresa. Hasta el día de hoy los tiempos de espera han mejorado en un 58% lo cual es muy positivo tanto para los usuarios como para las entidades involucradas en el proceso, ya que se están logrando los objetivos, no en un 100% pero el cambio está en proceso de mejora continua.

Para una mejor percepción del cambio es importante conocer el número de vistas que el usuario hace a la Municipalidad, incurriendo en costos e invirtiendo tiempo.

2.2.2 Número de visitas.

Este representa las veces que el usuario tiene que hacerse presente a las instituciones para cumplir con los requisitos necesarios para la inscripción de una empresa en la Municipalidad.

El cuadro que se presenta a continuación permite observar y analizar los cambios que se han realizado en cuanto al número de visitas que los usuarios incurren para lograr inscribir su empresa.

Tabla 15
Número de visitas que el usuario realiza, para iniciar una empresa en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.

Indicador	Patentes Comerciales			Estudio	
	Diagnóstico	Propuesta	% de Mejora	Real	% Real de Mejora
Número de visitas	13	3	77%	6	54%

Fuente: Castillo. G. (2013)

Como se observa en el tabla 15 la mejora que se esperaba era de un 77% y se logró un 54%, lo que es positivo para los usuarios, ya que gracias a la implementación del proyecto los usuarios disminuyeron las visitas a la Municipalidad en más del cincuenta por ciento, esto se debe principalmente a que los usuarios no tienen que presentarse tantas veces a la Municipalidad y a otras entidades, como sí lo tenían que realizar antes y ya no se presentan al Ministerio de Salud o a SENASA dependiendo de cómo corresponda.

Es importante resaltar que en cuanto a los tiempos de espera hubo una gran mejora para los usuarios y las entidades, ya que es beneficio para ambos en disminución de costos, capital humano y tiempos; esto se puede determinar gracias al estudio de campo que se realizó en la Municipalidad y la investigación de los expedientes de los usuarios y las entrevistas realizadas a funcionarios encargados de las entidades en monitorear el proceso.

A continuación se presenta el cuadro general, donde se observa cada uno de los indicadores estudiados con su diagnóstico, la propuesta y la realidad. Este cuadro se irá desmenuzando y explicando paso por paso.

Tabla 16

Indicadores de los procesos actuales, de la propuesta y la realidad de la simplificación de trámites para la iniciación de una empresa en la municipalidad de Pérez Zeledón

	<i>Detalle</i>	<i>Antes</i>	<i>Propuesta</i>	<i>Real</i>	<i>% DE MEJORA PROP.</i>	<i>% DE MEJORA REAL</i>
<i>Proceso de tramitación</i>	1. Pasos.	41	9	29	78 %	29 %
	2. Cantidad de requisitos.	11	4	11	64 %	0 %
	3. Departamentos o instituciones involucrados.	4	4	4	0 %	0 %
<i>Tiempos de espera.</i>	1. Duración en días del trámite.	45	10	19	78 %	58 %
	2. Número de visitas.	13	3	6	77 %	54 %

Fuente: Castillo. G. (2013)

El tabla 16 es un resumen de todo el análisis que se procederá a realizar con cada uno de los indicadores estudiados, donde se presenta el porcentaje que se pretendía mejorar y lo que realmente se mejoró. Para ello es necesario conocer

cómo se lleva a cabo el proceso de tramitación y cuáles son los tiempos de espera en el proceso.

3. Percepción de los usuarios con la implementación de una ventanilla única, para el inicio y renovación de empresas, en la Municipalidad de Pérez Zeledón, para el año 2013.

El siguiente objetivo permite evaluar la percepción de los clientes de acuerdo al servicio recibido con la implementación de la ventanilla única.

A continuación se detallan los datos obtenidos mediante una encuesta aplicada a una muestra representativa de 25 clientes de la Municipalidad de Pérez Zeledón. Esta muestra se toma de un total de 147 usuarios que hicieron uso del servicio, de Diciembre del 2012 a marzo del 2013.

3.1 Perfil del cliente

El 100% de los clientes encuestados realizaron el trámite de patentes mediante el Decreto N 37026 Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de Empresas en la Región Brunca y Pérez Zeledón. De estos el 99% llevó a cabo el trámite de patentes con el fin de iniciar su negocio. Dichos negocios están enfocados a actividades productivas comerciales en el cantón.

A continuación se presenta el siguiente cuadro el cual muestra el porcentaje del género de los clientes encuestados.

Cuadro 1
Distribución del género de los clientes que hacen uso de la ventanilla
única en la Municipalidad de Pérez Zeledón, año 2013.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	13	52 %
Femenino	12	48 %
Total	25	100 %

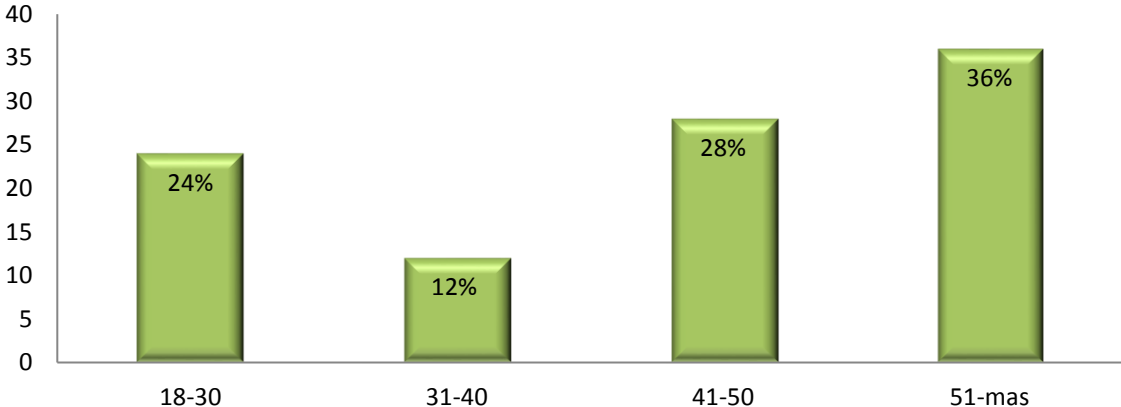
Fuente: Castillo. G. (2013)

Tal y como lo muestra el cuadro 1, el 48% de los clientes encuestados son mujeres y el 52% restante son hombres. Esto permite apreciar que existe una equidad entre hombres y mujeres, ya que el porcentaje de diferencia es mínimo, Existe una importante participación tanto de hombres como mujeres los cuales se están presentando a realizar el trámite para iniciar una empresa legalmente, esto permite el desarrollo y crecimiento de las MIPYMES, lo cual produce desarrollo y crecimiento para el cantón.

En relación con la edad de los clientes, el siguiente gráfico evidencia su distribución según su rango de edad.

Gráfico N 1

Distribución de los Clientes según Rango de Edad



Fuente: Castillo. G. (2013)

En el gráfico 1 se observa que el 36% de los clientes tienen más de 51 años. Solo un 12% de los encuestados se ubica entre los 31 y 40 años de edad. Sin embargo es importante rescatar que un 24% de los usuarios se encuentran en un rango de edad de los 18-30 años de edad, lo cual indica población joven insertándose al mercado empresarial. Sin embargo existe un 28% entre los 41-50 años de edad, lo que permite observar que en su mayoría son usuarios adultos mayores de 40 años los que se inscriben y se animan a formalizar su empresa en el mercado actual.

El cuadro 2 muestra la distribución de los encuestados según su nivel educativo.

Cuadro 2
Nivel educativo de los usuarios que utilizan la ventanilla única en la
Municipalidad de Pérez Zeledón para el año 2013.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria Completa	6	24 %
Secundaria Incompleta	8	32 %
Secundaria Completa	5	20 %
Universidad Incompleta	1	4 %
Universidad Completa	5	20 %
Total	25	100 %

Fuente: Castillo. G. (2013)

En el cuadro 2 se observa que casi el 76% de los clientes no posee educación universitaria, solo un 24% de los encuestados ha cursado estudios universitarios, lo cual es un tema muy importante ya que son estas las personas encargadas de dirigir sus empresas y dar trabajo a muchas personas más, sin embargo no cuentan con la capacitación para brindar mejores servicios y aprovechar las oportunidades que el Gobierno les ofrece.

Algunos de los usuarios encuestados se dedican a una profesión diferente a la de comerciante. El siguiente cuadro detalla esta información.

Cuadro 3

Actividad a la que se dedican los usuarios que utilizan la ventanilla única en la Municipalidad de Pérez Zeledón para el año 2013.

PROFESIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comerciante	18	72 %
Educador	1	4 %
Ama de Casa	3	12 %
Estilista	2	8 %
Administrador del negocio	1	4 %
Total	25	100 %

Fuente: Castillo. G. (2013)

El cuadro 3 muestra que un 72% de los encuestados son comerciantes. Un 12% se dedican al hogar. Además un 8% se dedica a la belleza. Solo un 4% de los encuestados tienen estudios en administración y lo utilizan en su negocio.

3.2. Percepción del usuario sobre la calidad del servicio.

Como parte del tercer objetivo de la investigación se estudió la percepción del usuario sobre la calidad del servicio, esto es conocer cómo perciben los usuarios el servicio recibido. En esta investigación se analizará la percepción de la calidad del servicio como el cumplimiento de un buen trato por parte de las instituciones hacia los usuarios y la responsabilidad por brindar un servicio oportuno y efectivo, con respecto a la solicitud de la iniciación o renovación de una empresa.

Para obtener esta información y dar respuesta a la variable de percepción del usuario sobre la calidad del servicio y sus indicadores, servicio de atención al

cliente y ventajas del servicio, se aplicará un cuestionario a los usuarios, el cual permitirá recabar la información necesaria.

3.2.1 Servicio de atención al cliente.

El servicio de atención al cliente es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Para esta investigación se conocerá cuál es la percepción que tienen los usuarios del servicio recibido por parte de la Municipalidad y las diferentes instituciones involucradas

El siguiente cuadro muestra la opinión del usuario con respecto al servicio brindado por parte de las empresas involucradas.

Cuadro 4
Nivel de satisfacción del cliente con respecto al servicio brindado por parte de las empresas involucradas.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	2	8 %
Satisfecho	16	64 %
Poco Satisfecho	6	24 %
Insatisfecho	1	4 %
Total	25	100 %

Fuente: Castillo. G. (2013)

El cuadro 4 muestra que en su mayoría con un 64% los usuarios se sienten satisfechos con el servicio recibido. Sin embargo, un 24% de los clientes se siente poco satisfecho. Estos porcentajes determinan que los usuarios en su mayoría se

sienten satisfechos con el servicio brindado por parte de las instituciones involucradas en el proceso de inscripción o renovación de empresas.

A continuación se presenta el siguiente cuadro, el cual indica cuál fue la calidad del servicio brindado por parte del personal involucrado en el proceso de inscripción o renovación de empresas en la Municipalidad de Pérez Zeledón.

Cuadro 5
Percepción del usuario sobre la calidad del servicio
recibido en las instituciones

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	20 %
Muy Bueno	5	20 %
Bueno	10	40 %
Regular	5	20 %
Total	25	100 %

Fuente: Castillo. G. (2013)

El cuadro 5 detalla que un 40% de los clientes indica que el servicio recibido por parte del personal fue excelente o muy bueno. Solo un 20% opina que el servicio fue regular, lo cual indica que el servicio brindado por parte del personal de las diferentes instituciones involucradas es muy bueno de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Sin embargo es importante mencionar que algunos de los usuarios manifestaron quejas de los inspectores, que algunas veces llegaban en un tono altanero, exigiendo y sin dar explicaciones a las preguntas realizadas por los usuarios.

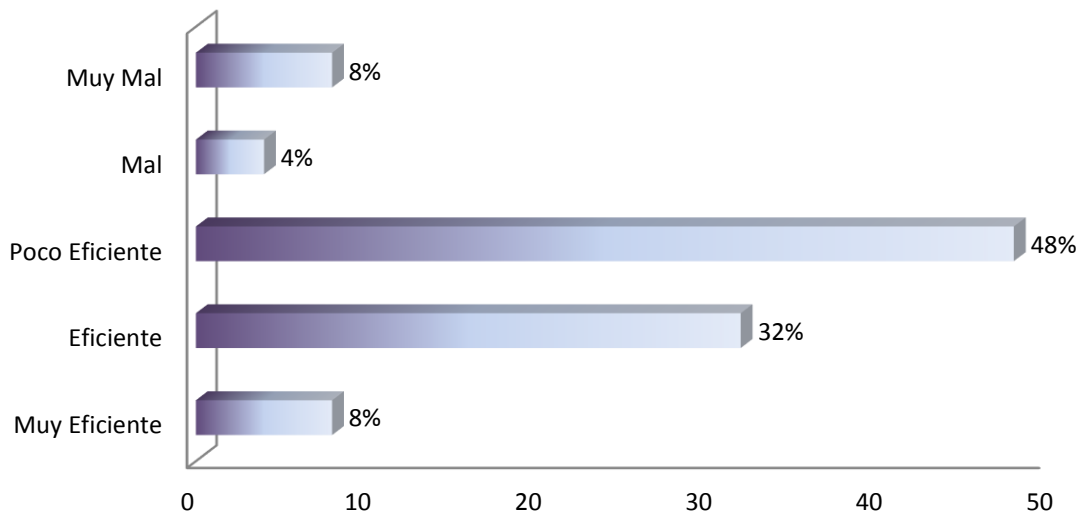
3.2.2 Ventajas del servicio.

Se busca determinar cuál es la percepción del usuario sobre las ventajas del servicio. O sea conocer si los usuarios percibieron, oportunidades que se les ofrecieron, gracias a la implementación de la ventanilla única, la cual simplifica los trámites generando muchas ventajas tanto para las instituciones como para los usuarios del servicio.

En el siguiente gráfico se muestra la percepción del cliente con respecto a la implementación de una ventanilla única en la Municipalidad de Pérez Zeledón para la atención del trámite de patente.

Gráfico 2

Percepcion del Cliente de acuerdo a la Implementación de la Ventanilla Única



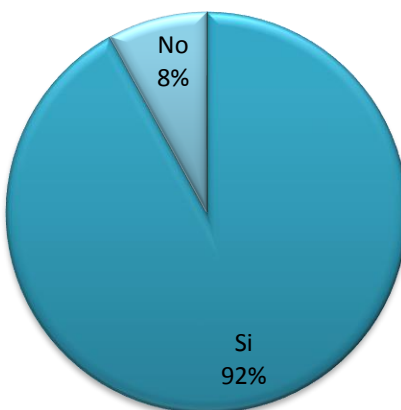
Fuente: Castillo. G. (2013)

Según se muestra en el gráfico 2 un 48% de los clientes opina que la implementación de una ventanilla única está funcionando de manera poco eficiente. No obstante un 40% opina que dicha ventanilla funciona de forma Muy eficiente o eficiente, lo cual significa que los usuarios opinan en más de un 50% que la ventanilla única funciona poco eficiente, mal o muy mal y menos de la

mitad opinan que es muy eficiente o eficiente, de donde se indica que hay opiniones compartidas entre los usuarios.

El siguiente gráfico muestra la distribución de las opiniones de los clientes encuestados con respecto a si la implementación de una ventanilla única produce o no ventajas para los usuarios.

Gráfico 3
Produce la Implementación de una Ventanilla Única Ventajas o no?



Fuente: Castillo. G. (2013)

El gráfico 3 muestra que un 92% de los encuestados opina que la implementación de una ventanilla única sí produce ventajas para los usuarios. Las principales razones que estos expresan se deben a que una ventanilla única simplificaría los trámites y disminuiría el tiempo de resolución para las personas interesadas en formalizar las empresas.

3.3. Disminución de Trámites

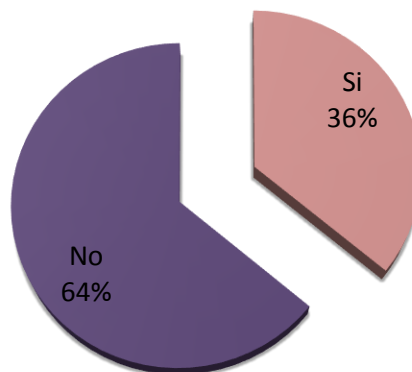
Esta Variable representa la cantidad de documentos que se redujeron con la implementación de la ventanilla única, o sea la simplificaron de los trámites.

3.3.1. Percepción sobre el proceso de tramitación.

Conocer cómo percibieron los usuarios el proceso de tramitación, permite comparar si estos se encuentran satisfechos con la implementación de la ventanilla única, y de esta manera saber si consideran que el proceso de tramitación es eficiente y eficaz, o si por el contrario no ven ninguna mejora.

El siguiente gráfico indica cuántos de los clientes encuestados habían realizado el trámite de patente con anterioridad.

Gráfico 4
Distribución de los clientes que en el pasado visitaron la
Municipalidad de Pérez Zeledón, para iniciar una empresa,
cuando aún no se había implementado la ventanilla única.

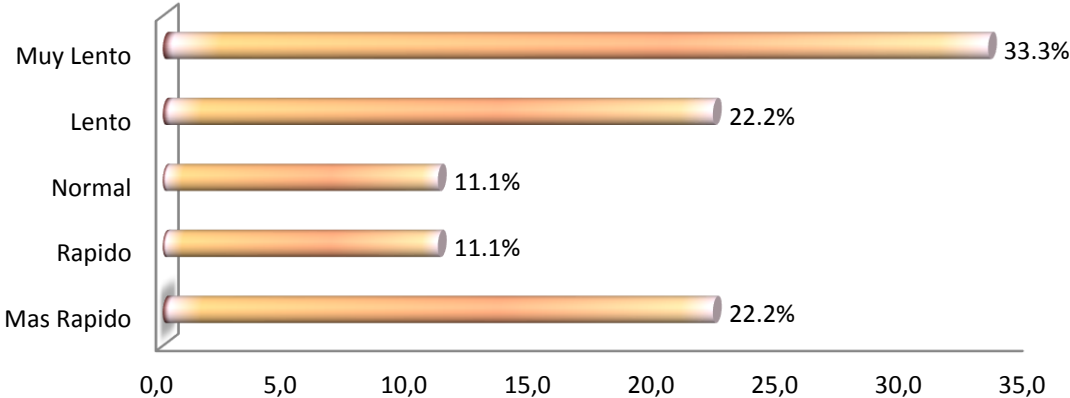


Fuente: Castillo. G. (2013)

Tal y como se evidencia en el gráfico 4, el 36% de los encuestados había realizado el trámite de patentes en el pasado, lo que permite conocer qué opinan estos del trámite comparándolo con el anterior. Sin embargo, en su mayoría con un 64%, los usuarios encuestados no habían realizado el trámite con anterioridad, lo que no permite conocer su apreciación, comparándola con el pasado.

A los clientes que ya habían llevado a cabo el trámite se les cuestionó la rapidez del trámite actual con respecto al realizado en el pasado. El siguiente gráfico muestra la información obtenida.

Gráfico 5
Rapidez del trámite actual en relación con el trámite anterior



Fuente: Castillo. G. (2013)

De acuerdo al gráfico 5 se puede determinar que más de un 50% de los usuarios que habían realizado el trámite con anterioridad considera que este es muy lento o lento, y tan solo un 22% de los encuestados indicó que el trámite actual fue más rápido que el realizado en el pasado, lo cual indica que de acuerdo al trámite en el pasado no se observan mejoras con los cambios realizados con la implementación del proyecto.

Con respecto a la rapidez del trámite actual, los usuarios encuestados opinaron lo siguiente:

Cuadro 6
Rapidez del trámite actual

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Lento	6	24%
Lento	3	12%
Normal	9	36%
Rápido	5	20%
Muy Rápido	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Castillo. G. (2013)

De acuerdo al cuadro 6 un 36% de los encuestados dijo que la velocidad del trámite fue normal, mientras que un 36% opinó que el trámite fue lento o muy lento, pero sin embargo un 28% opina que el trámite fue rápido o muy rápido, lo cual distribuye las opiniones de los usuarios, algunos lo consideran rápido otros normal y otros muy rápido, no existe una mayoría. Esto se puede dar principalmente porque existen trámites muy cortos, donde el usuario no tiene que realizar modificaciones o todo está en regla, sin embargo muchas veces el trámite se alarga debido a que el local no cumple con los requisitos solicitados.

3.3.2. Percepción de los tiempos de espera.

Es importante conocer cómo percibieron los usuarios los tiempos de espera, si consideran estos que los tiempos disminuyeron y que se está cumpliendo con los objetivos del Decreto que promueve la ventanilla única con el

fin de simplificar los trámites. De esta manera los usuarios pueden calificar si los tiempos de espera han mejorado.

El tiempo transcurrido desde el primer trámite hasta obtener la inscripción o renovación de la empresa se detalla en el siguiente cuadro.

Cuadro 7
Distribución de tiempo transcurrido desde el primer trámite hasta que se obtuvo el permiso

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 15 días	6	24 %
de 16 a 30 días	11	44 %
de 31 a 60 días	2	8 %
Mas de 60 días	3	12 %
No lo recuerda	3	12 %
Total	25	100 %

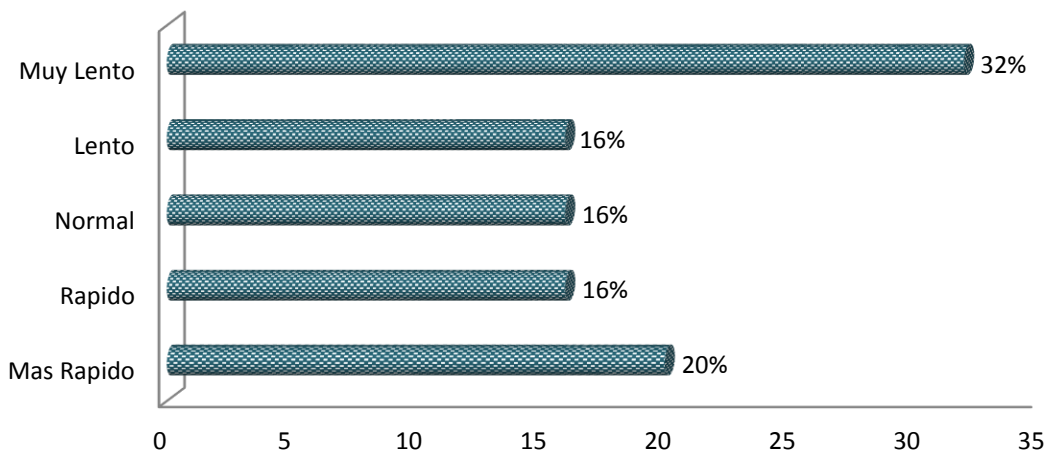
Fuente: Castillo. G. (2013)

Según se observa en el cuadro 7, el 68% de los trámites tardaron entre 0 a 30 días, o cual es un porcentaje muy importante y significa que los trámites están tardando menos de 30 días. Igual que en la investigación realizada a los expedientes de los usuarios, el tiempo de respuesta ha disminuido bastante, en un 50% aproximadamente, ya que antes de implementar el proyecto se tardaba alrededor de 60 días. Es importante considerar que también existe un 32% que considera que el trámite tarda más de 30 días, pero esto se debe, como se mencionó anteriormente, a que los trámites son diferentes y que muchas veces dependen del negocio que desean formalizar o de sus instalaciones.

En el siguiente gráfico se muestra la distribución de la opinión de los clientes con respecto a los tiempos de espera.

Gráfico 6

Percepción del Usuario: Tiempos de Espera



Fuente: Castillo. G. (2013)

El gráfico 6 permite observar que un 48% de los encuestados opina que los tiempos de espera son muy lentos o lentos. Sin embargo un 36% indica que el tiempo de espera es más rápido o rápido y solo un 16% opina que es normal. Es importante considerar que las opiniones con respecto a los tiempos de espera son diversas, sin embargo en un mayor porcentaje la tendencia apunta a considerarlos muy lentos. Por esta razón conviene cuestionarse por qué el usuario tiene esta percepción, si con la implementación del proyecto debería ser positiva y sentirse una disminución en los tiempos de espera.

Algunas veces se recibieron opiniones de que en la Municipalidad no se les da prioridad a los usuarios de inscripción o renovación de empresas y que deben esperar muchas horas para ser atendidos, igualmente que el resto de los usuarios, lo cual no debería ser. Es quizás esta una de las razones por la cual los usuarios perciben que los tiempos de espera son muy lentos.

3.3.3 Disminución de las visitas a la institución.

Conocer cuántas veces tuvieron los usuarios que presentarse a la institución para concluir con el proceso de trámite para la inscripción de una empresa en la Municipalidad, por medio de la implementación de la ventanilla única, y así mismo conocer si el número de visitas disminuyó en comparación con el antiguo proceso.

De acuerdo con la información suministrada por los clientes, el cuadro 8 detalla el número de visitas que en promedio tuvo que realizar el encuestado a las diferentes instituciones involucradas con el fin de llevar a cabo el trámite de patente.

Cuadro 8
Disminución de trámites: número de visitas a las instituciones involucradas

	Frecuencia	Promedio simple	Porcentaje
Municipalidad de Pérez Zeledón	89.0	3.8	54.8 %
Ministerio de Salud	12.0	0.4	5.6 %
Servicio Nacional de Salud Animal	1.0	0.1	0.8 %
Caja Costarricense de Seguro Social	15.0	0.8	12.1 %
Ministerio de Economía, Industria y Comercio	0.0	0.0	0.0 %
Ministerio de Hacienda	18.0	0.8	11.3 %
Instituto Nacional de Seguros	21.0	1.1	15.3 %
Total	156.0	6.9	100 %

Fuente: Castillo. G. (2013)

En promedio, el cliente tuvo que visitar la Municipalidad de Pérez Zeledón cuatro veces. El Instituto Nacional de Seguros, La Caja Costarricense de Seguro Social y El Ministerio de Hacienda le siguen en forma descendente en número de visitas con solo una vez para cada una de las instituciones. Ciertamente no tuvieron que asistir a SENASA ni al Ministerio de Salud, ya que el trámite se realiza internamente como estaba propuesto, sin embargo con las otras instituciones no hay ninguna mejoría, aún tienen que asistir a solicitar el requisito. Y el MEIC no tiene participación directa en el trámite de formalización de empresas.

3.3.4. Percepción de reducción de los costos

Conocer cómo percibieron los usuarios la reducción de los costos, y si estos realmente disminuyeron para los usuarios, costos que se reflejan en tiempo y suministros invertidos para obtener los requisitos necesarios para poder inscribir la empresa.

El siguiente cuadro muestra cuál es la distribución de las opiniones de los usuarios encuestados con respecto a si se eliminaron requisitos, costos y formalidades innecesarias para el trámite de inscripción o renovación de empresas.

Cuadro 9

**Disminución de trámites: eliminación de requisitos
costos y formalidades**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	40 %
No	15	60 %
Total	25	100 %

Fuente: Castillo. G. (2013)

A pesar de los esfuerzos de la Municipalidad por eliminar formalidades, requisitos y costos innecesarios, el 60% de los clientes piensa que éstos aún no han sido reducidos. Y un 40% opina que si se han eliminado trámites innecesarios, principalmente en formularios por llenar y que ya no tienen que ir a SENASA ni al Ministerio de Salud, lo cual reduce trámites y costos.

Con respecto a los costos en los que tuvo que incurrir el cliente para inscribir o renovar su empresa, se indican costos relacionados a timbres fiscales, fotocopias, estampillas, gastos personales, seguro atrasado, modificaciones al local para cumplir con la ley 7600. Además del tiempo gastado en espera o haciendo trámites, entre otros. Es por ello importante rescatar que el usuario no incurre en gastos mayores para inscribir o renovar su empresa en el ámbito de la formalidad; el costo mayor es el pago de impuestos que depende del valor del negocio y del tipo de negocio pero en su mayoría ronda los 25 a 50 mil colones por trimestre. También es importante mencionar que la Municipalidad exige que el local cumpla con la Ley 7600, la cual debe cumplirse y sin embargo los usuarios muchas veces no saben y por lo tanto tienen que invertir en el negocio y realizar modificaciones, con lo cual en su mayoría los propietarios de los negocios no están de acuerdo pero deben realizarlo para obtener la patente.

Además de ese obstáculo, a continuación se denotan algunos de los principales que debieron enfrentar los usuarios encuestados para llevar a cabo el inicio o renovación de su empresa:

- Largas filas.
- Apego exagerado a la ley de discapacitados que obliga a hacer reparaciones costosas por centímetros de discrepancia.
- Abuso de autoridad por parte de los inspectores.
- Muchos requisitos.
- Burocracia.
- Falta de Información.
- Largos tiempos de espera.

- Poco acceso para personas con discapacidad a las oficinas de la Municipalidad.

Son estos los principales obstáculos que tuvieron que enfrentar los usuarios para poder formalizar su empresa en la Municipalidad de Pérez Zeledón.

El 100% de los clientes encuestados opina que aún se pueden realizar mejoras para cumplir con las necesidades de los emprendedores. Algunas sus recomendaciones incluyen:

- Agilizar los trámites y requisitos.
- Poner a disposición del usuario información clara y oportuna.
- Más personal y mejor capacitado.
- Ampliación de las instalaciones.
- Igualdad de condiciones entre usuarios nuevos y regulares.
- Mejorar el uso de tecnología. Sistemas más eficientes.
- Unificación real de trámites entre las instituciones involucradas.
- Mejorar los tiempos de espera entre la presentación del trámite y la inspección.
- Realizar un estudio para establecer un valor más equitativo entre los clientes, ya que microempresas pagan las mismas cantidades que locales comerciales grandes o ya posicionados, afectando su margen de ganancia y por lo tanto continuidad en el mercado.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Tomando como base el análisis de los resultados de la investigación, expuestos anteriormente, se formulan las respectivas conclusiones de este trabajo.

El diseño e implementación de una ventanilla única en la Municipalidad de Pérez Zeledón para el inicio y renovación de empresas surgió como resultado de la fusión de dos iniciativas, una propuesta por un ente internacional privado (FUNDES) y la otra por las Naciones Unidas al Desarrollo en Costa Rica (MANUD-CR), las cuales participaron en el Programa Mejorando el Ambiente Productivo en Latinoamérica y el Caribe (MAP), del Banco Interamericano de Desarrollo. Donde se seleccionó Costa Rica, ya que en su política pública de apoyo a las MIPYMES, plantea fortalecer la competitividad de las MIPYMES costarricenses, determinando como línea estratégica la simplificación de trámites. Es así como se seleccionan las municipalidades de la región Brunca entre ellas la Municipalidad de Pérez Zeledón con el fin de solventar una necesidad la cual consiste en la simplificación de trámites de patentes para brindar un mejor servicio al usuario y promover así la formación de empresas y con ello la generación de empleo directo e indirecto incentivando la economía local y el desarrollo del cantón.

Además responde a la necesidad de generar una descentralización de las funciones del gobierno; dándole mayor autonomía a los gobiernos locales. El gobierno municipal debe conocer las problemáticas que afectan a su cantón y así generar respuestas acorde con su situación.

Dicha iniciativa propone además la interrelación de empresas financieras e instituciones estatales. Es decir un flujo de información que permita ejercer un control más certero y al mismo tiempo mejorar la calidad del servicio que se le brinda al usuario.

Durante la etapa de diseño del proyecto, la cual estuvo bajo la tutela de FUNDES, se invirtió de manera organizada y oportuna en la capacitación e involucramiento de las empresas en cuestión. Se dio una buena organización y se definieron claramente las expectativas y alcances del proyecto, así como el cronograma de actividades.


Una vez superada la etapa de diseño, se procede a la implementación del proyecto a través de un marco legal y político congruente con las expectativas propuestas.

La implementación de una ventanilla única, así como la reducción en el número de visitas y en el número de trámites es un proceso de ajuste que como tal enfrenta limitantes; entre ellas, la resistencia al cambio por parte de las instituciones involucradas, los funcionarios y hasta de algunos usuarios.

El involucramiento de las instituciones del estado es de carácter obligatorio a través del decreto ejecutivo firmado y no representa ningún gasto e inversión para dichas empresas. En algunas circunstancias se hace evidente por lo tanto la falta de interés y compromiso para con el proyecto.

Sin embargo la integración de dichas empresas e instituciones y los esfuerzos hechos por la Municipalidad del cantón evidencian una buena disposición para abrir espacios de diálogo, cambio y de mejora continua.

Otra limitante que dificultó la puesta en marcha del proyecto fue la lentitud para gestionar recursos por parte de la Municipalidad. Por lo tanto, la burocracia que afecta a la mayoría de las instituciones públicas sigue provocando atrasos en la programación acordada y en los resultados esperados.

 Haciendo un balance general se puede afirmar que a pesar de los aspectos negativos que afectaron el diseño e implementación del proyecto, de éste se obtienen resultados positivos:

- ❖ Aunque la propuesta no se lleva a cabo fielmente si es evidente que existe una mejora en los procesos, por ejemplo se redujo el papeleo pasando de 4 a 1 el número de formularios a completar por el cliente. Además la cantidad de visitas se redujo en un 54%. Estos datos demuestran que la implementación del proyecto es efectiva considerando que éste aún se encuentra en una etapa de prueba y se pretende seguir poniendo en práctica las propuestas realizadas.

A través del monitoreo constante del proyecto, se da al usuario una mayor participación en la toma de decisiones, ya que las opiniones influyen y se proponen mejoras en función de estas. También se logra incentivar la formación y funcionamiento de MIPYMES en el cantón.

Una comisión liderada por FUNDES asegura la continuidad del proyecto y la revisión de los procesos así como su mejora continua. Además indica que el proyecto es flexible y que busca una mejor atención al usuario y con ello el cumplimiento de los objetivos propuestos y el desarrollo del cantón.

- 🇸🇻 Los clientes en su mayoría se muestran satisfechos con el servicio brindado por los funcionarios y por las empresas involucradas. Sin embargo, en cuanto a la implementación de una ventanilla única en la Municipalidad la mayoría de los usuarios considera que ésta es ineficiente. A pesar de que los tiempos de espera se redujeron de manera importante, el cliente no lo percibe como algo positivo.

- ❖ Por lo general, los clientes se quejan del número de requisitos los cuales se mantienen en 14 y sobre todo de los costos en los que deben incurrir para tramitar la patente.

Los clientes que realizan el trámite, no son los mismos, con lo que se hace difícil que éstos reconozcan una mejora en la calidad del servicio.

Existe un descontento generalizado por parte de los pequeños empresarios para con el gobierno tanto nacional como local. Éstos exigen una reforma tributaria

en donde el impuesto sea proporcional a las ganancias. Es necesario que se revisen además las políticas de fomento y desarrollo empresarial.

En términos generales, los clientes se sienten insatisfechos y con pocas ganas de iniciar proyectos nuevos lo que desacelera el comercio local, la competitividad y la dinámica comercial que eran parte de los objetivos del proyecto.

Dejando de lado la percepción del usuario como se comentaba en el párrafo anterior, se debe reconocer que el proyecto de Simplificación de Trámites de la Municipalidad de Pérez Zeledón ha sido muy enriquecedor, ya que estimula la formación y continuidad de las empresas en el cantón al reducir el número de trámites, pasos y requisitos para adquirir patentes. Además ha fomentado la intercomunicación de las instituciones involucradas dándose un intercambio de información más fluido y abriendo las puertas para futuros proyectos en el que participen dichas instituciones y siempre con el fin de crear mejoras que favorezcan al ciudadano y desarrollo de la comunidad.

Más allá de las limitaciones que ha enfrentado el proyecto en cuanto a recursos, burocracia y falta de interés por parte de algunas instituciones en este caso INS, Hacienda, CCSS, éste ha sido muy positivo para el desarrollo del cantón ya que se ha logrado cumplir en un porcentaje significado con las propuestas hechas y las expectativas creadas. Sin dejar de lado que esto fue posible gracias al apoyo que la Municipalidad, SENASA y el Ministerio de Salud han brindado, las cuales han estado anuentes a colaborar cuando sea necesario para cumplir con los objetivos.

Es importante tomar en cuenta que gracias a la disminución en los tiempos de espera y de los requisitos esto ayuda a fomentar la inversión extranjera tanto al país como al cantón, dando la oportunidad de formalizar una empresa en un menor tiempo y con mayor eficiencia, esto es muy importante para el desarrollo y crecimiento de la región, promoviendo una economía más dinámica.

5.2. RECOMENDACIONES

A partir del análisis realizado en esta investigación y considerando sus resultados se recomienda lo siguiente:

- Se recomienda dar un trato preferencial al usuario que desea iniciar o renovar su empresa, esto con el fin de que él mismo realice un trámite rápido y se ponga al día con la empresa. Esta recomendación se realiza gracias a que muchos de los usuarios entrevistados se quejan de las largas filas de espera, es por ello que analizar la posibilidad de dar un trato preferencial al usuario de patentes sería muy bueno y bien recibido, al igual que se da un trato preferencial con las mujeres embarazadas o la persona adulta mayor, se le dé prioridad a este trámite. Esto agilizaría los tiempos de espera y más personas estarían dispuestas a solicitar información para poner al día las pequeñas empresas.

- Es importante mencionar que las entidades opinan en un 100% que sí se pueden realizar mejoras para cumplir con los objetivos del proyecto, esto puede ser posible con mayor participación por parte del MEIC y gobierno digital, también ampliando el número de tipos de establecimientos, incorporando el cobro del registro, creando un nuevo programa informático, además de agilizar los tiempos para el intercambio de información y contar con el personal suficiente para la mejora de la demanda. Estas son posibles mejoras que proponen las entidades participantes en el proyecto.

- El 100% de los clientes encuestados opina que aún se pueden realizar mejoras para cumplir con las necesidades de los emprendedores. Algunas sus recomendaciones incluyen:
 - Agilizar los trámites y requisitos, revisarlos con el fin de disminuir y agilizar el proceso.

- Poner a disposición del usuario información clara y oportuna, es importante crear un sitio web donde se pueda encontrar información actualizada y clara, avisando de cualquier cambio en el proceso que se lleva a cabo en la Municipalidad, debido a que actualmente no existe la cual es necesaria y urgente.

Hoy en día no existe un medio de divulgación de los requisitos que deben ser presentados por las empresas; algunas instituciones cuentan con páginas web actualizadas, sin embargo la información está dispersa y el orden de la solicitud de los requisitos no es claro para el empresario, lo que aumenta el número de desplazamientos final del solicitante.

- Se requiere más personal y mejor capacitado, con el fin de brindar un mejor servicio. Una sola persona encargada de atender a los usuarios con el fin de iniciar una empresa.
- Ampliación de las instalaciones, esto debido a que el lugar es estrecho e incómodo a tal punto que muchas veces las personas no caben en las instalaciones o no tienen donde sentarse, esto con el fin de brindar un mejor servicio.
- Se recomienda mejorar la igualdad de condiciones entre usuarios nuevos y regulares.
- Mejorar el uso de tecnología, incluyendo sistemas más eficientes, es necesario actualizarse con respecto al uso de sistemas, crear expedientes electrónicos, donde no sea necesario estar solicitando al cliente información que puede estar guardada. Además, generar una unificación real de trámites, crear vínculos verdaderos y convenios con todas las instituciones involucradas en el proceso.
- Mejorar los tiempos de espera entre la presentación del trámite y la inspección.
- Realizar un estudio para establecer un valor más equitativo entre los clientes, ya que microempresas pagan las mismas cantidades que locales comerciales grandes o ya posicionados, afectando su margen de ganancia y por lo tanto continuidad en el mercado.
- Reorientar recursos destinados a atención de consultas y público.

- Establecer procedimientos claros para el otorgamiento de los permisos que les permitan un mayor control en la calidad de los mismos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

Aguilar, I., (2008). *Principios de Desarrollo Económico*. Bogotá, D.C.: Eco Ediciones.

Arauz, S., (2013, mayo). *Entrevista con Sergio Arauz López*, Inspector leyes y reglamentos de la Caja Costarricense de Seguro Social de Pérez Zeledón, San José, CR.: 07 de mayo, 2013.

Arroyo, E. (2012). *MEIC inaugura CREAPYME para consolidar apoyo del sector detallista*. Recuperado de:
http://www.meic.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=549%3Ameic-inaugura-creapyme-para-consolidar-apoyo-del-sector-detallista&catid=60%3Acomunicados-recientes&Itemid=1.

Barrantes, E.R. (2009) *Investigación: Un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo*. 15ª reimpresión de la 1ª edición. Editorial UNED.

Blas, A., Rojas, M., (2008). *(Una teoría del desarrollo)...para construir el futuro*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/librosgratis/2008a/360/CONCEPTOS%20BASICOS%20SOBRE%20EL%20DESARROLLO.htm>. [8 de noviembre del 2012].

Block, R., Granato, L. (2007). *Las PYMES y el acceso al crédito*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/oidles/02/Bloch.htm>. [15 de noviembre del 2012].

Bolaños, R. (2010). *Los cuadros gerenciales en la administración pública: un primer acercamiento teórico-jurídico*. Recuperado de: <http://www.latindex.ucr.ac.cr/econ-28-1/economia-28-1-08.pdf> [15 de noviembre del 2012].

Bonilla Vargas Leylin, Melissa Quesada Sáenz, *El financiamiento de la micro, pequeña y mediana empresa en la Región Brunca, e caso de los*

microempresarios del cantón de Buenos Aires, Años 2012, sede Región Brunca. (Tesis crédito de Licenciatura). Universidad Nacional.

Brenes, L. Leiva, J. Chacón, C. Benavides, S. Govaere, V. (2010). *Estado nacional de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas formales*. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

Brown, R. (2001). "La evaluación de políticas y programas en la región del Caribe de habla inglesa: problemas conceptuales y prácticos", Santiago de Chile. CEPAL. Recuperado de:
<http://www.eclac.org/publicaciones/xml/4/6324/lcl1437e.pdf>. [30-11-12].

Castells, D., (2007). "Otro concepto de desarrollo" en Contribuciones a la Economía. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2007b/dc-0711.htm>. [10 de octubre del 2012].

Castillo, G., Gutiérrez, I., Stumpo, G. (2007). *Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de Fundes*. Santiago de Chile.

Castro, U. (2008). *Economía de México y desarrollo sustentable 2008*. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/librosgratis/2008c/442/Finanzas%20Publicas%20y%20funciones%20del%20Estado%20en%20el%20desarrollo%20economico.htm>. [16 de noviembre del 2012].

Carranza, R., (2013, junio). *Entrevista con Roberto Carranza Echeverría*, Director regional de SENASA, San José, CR.: 19 de junio, 2013.

Cartín, D. (2005). *Concentración de los mercados de exportación: análisis de las pymes* (programa de maestría en economía). Universidad de Costa Rica.

Cordero, C. (2012, febrero). *Falta de financiamiento, menos productividad, menos crecimiento*. El financiero (p.1). Recuperado de:
<http://pymes.elfinancierocr.com/node/507>. [14 de noviembre del 2012].

Cortes, C. (2010, julio). *Emprendedurismo y democratización social*. *La Nación*, pág. No 1. www.nacion.com/2010-06-22/Opinion/Foro/Opinion2418042.aspx. [26 de setiembre, 2012].

Costa Rica desciende en el Índice Global de Competitividad. (2011, Setiembre). *La nación*, pág. No 1. www.nacion.com/2011-09-07/Economia/Costa-Rica-desciende-en-el-Indice-Global-de-competitividad.aspx. [24 de setiembre, 2012].

Costa Rica, Ministerio de Economía Industria y Comercio (2010). *Política Pública de Fomento a las Pyme y al emprendedurismo*. Recuperado de: <http://www.pyme.go.cr/media/.../Politica%20PubFomentoPYMEEmpre.pdf>. [26 de setiembre, 2012].

Decreto N° 37026. (2012). *Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de Empresas en la Región Brunca y Pérez Zeledón*. Costa Rica.

Díaz, M. (2000). *La evaluación de programas sociales: fundamentos y enfoques teóricos*. Recuperado de: <http://www.doredin.mec.es/documentos/007200230098.pdf>. [17 de noviembre del 2012].

Doing Business. (2012). *Doing Business 2012*. Recuperado de <http://www.doingbusiness.org/reports/global-reports/doing-business-2012#sub-menu-item-link>. [01 de octubre, 2012].

Espinoza, C. (s.f). *Mejoramiento de la productividad y condiciones de salud en las MIPYMES*. Recuperado de http://www.ina.ac.cr/comercioyservicio/informacion_mipymes.html. [24 de setiembre, 2012].

- Fallas, S., (2013). Entrevista con Soraya Fallas, Subdirectora Instituto Nacional de Seguros Pérez Zeledón, San José, CR.: 2013.
- FUNDES, (2012). *Informe de Diagnóstico SIMTRA-Brunca*.
- FUNDES, (2013), *Simplificación del trámite de inscripción de empresas de la Región Brunca*.
- Giurfa, A. (2010). *I Estudio de Desarrollo Emprendedor de la Población Joven en la Provincia de Tacna*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010b/710/Introduccion.htm>. [06 de noviembre del 2012].
- Gómez. B.M. (1988). *Elementos de Estadística Descriptiva*. Segunda Edición. Editorial UNED.
- Helguera y García. (2006). *Manual práctico de la circulación de la riqueza*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006a/ah-circ/1n.htm>. [15 de noviembre del 2012].
- Hernández, Fernández y Batista (1998). *Metodología de la Investigación*.
- Hernández, S.R., Fernández, C.C. y Batista, C.M, (2010). *Metodología de la Investigación*, (5 ta Edición) Santa Fe de Bogotá D.C. Colombia: Mc Graw-Hill/ Interamericana Editores, S.A de C.V.
- Hernández, V., Madrigal J., Rodríguez J., Brenes L (2008). *Hacia el estado de las MIPYMES: Primer diagnóstico nacional de MIPYMES*. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Huaylupo, J. (2011). *La burocracia y sus críticos en la desregulación del que hacer estatal*. Recuperado de: <http://www.latindex.ucr.ac.cr/econ-29-2/econ-29-2-12.pdf>. [19 de noviembre del 2012].
- Ley 8262. (2006). *Ley de Fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas*. Imprenta Nacional. Costa Rica.

- Ley 8634. (2008). *Ley Sistema de Banca para el Desarrollo*. Imprenta Nacional. Costa Rica.
- Navarro, M., (2013, junio). *Entrevista con Marco Navarro Fonseca*, atención al cliente del Ministerio de Salud de Pérez Zeledón, San José, CR.: 21 de junio, 2013.
- Marín, M. (2010). *Propuesta de guía para la creación de Pymes en Costa Rica*. (Maestría en Gerencia de Negocios Internacionales). Universidad Estatal a Distancia.
- Martínez, A., Granados G., Mora G., (2012). El financiamiento de la micro, pequeña y mediana empresa en la Región Brunca, en el caso de los microempresarios del cantón de Pérez Zeledón, Año 2012, sede Región Brunca. (Tesis crédito de Licenciatura). Universidad Nacional.
- MIDEPLAN. (1989). *Los males de la administración pública y como eliminarlos*. San José, Costa Rica.
- Miranda, M. (2008, abril). *Importancia estratégica de las Pymes en Costa Rica*. *La Nación*, pág. No 1. *Recuperado de:* www.nacion.com. [01 de octubre, 2012].
- Monge, R (2009). *Banca de desarrollo y pymes en Costa Rica*. Serie: Financiamiento del desarrollo, No. 209. Santiago, Chile.
- Morales, J., (2013, mayo). *Entrevista con Jonathan Morales Araya*, Coordinador atención tributaria Municipalidad de Pérez Zeledón, San José, CR.: 07 de mayo, 2013.
- Morey, A. (s.f). *Análisis introductorio sobre la Administración Pública*. *Recuperado de:* <http://www.morey-abogados.com/articulos/Intro.pdf>. [16 de noviembre del 2012].

Murillo, W. (2007). *Banca de desarrollo seduce mercado*. Recuperado de: www.hacienda.go.cr/.../Banca%20de%20desarrollo%20seduce%20m... [15 de noviembre del 2012].

Olavarría, M. (2007). *Conceptos Básicos en el Análisis de Políticas Públicas*. Recuperado de: http://www.captura.uchile.cl/jspui/bitstream/2250/10754/1/Conceptos_%20Basicos_PoliticasyPublicas.pdf. [16 de noviembre del 2012].

Ordaz, V., Y., Saldaña, G. (2005). *Análisis y crítica de la metodología para la realización de planes regionales en el estado de Guanajuato*. Maestría de Planeamiento Urbano Regional. Universidad de Guanajuato.

Pérez, T. (2009). *Fundamentos teóricos de la administración financiera y el sistema presupuestario*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/tpp.htm>. [06 de noviembre del 2012].

PLN. 2009. Plan de Gobierno Laura Chinchilla 2010-2014. San José: Partido Liberación Nacional (PLN).

Romero, J. (2007). *Estado: estructura y funciones*. Recuperado de: <http://www.latindex.ucr.ac.cr/juridicas-116/juridicas-116-4.pdf>. [15 de noviembre del 2012].

Sánchez, G. (2009). *Las micro y pequeñas empresas mexicanas ante la crisis del paradigma económico de 2009*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/librosgratis/2009a/524/Definicion%20de%20competitividad.htm>. [08 de noviembre del 2012].

Sauma, P. (2012). *Evolución de la pobreza, el empleo y los ingresos durante el 2011; características socioeconómicas y de entorno en las que vive la persona adulta mayor en Costa Rica; y principales avances en el diseño e implementación de los programas Comunidades Solidarias y la Red*

Nacional de Cuido. Decimoctavo informe estado de la nación en desarrollo humano sostenible. (p.1-58). Recuperado de:
<http://www.estadonacion.or.cr/index.php/biblioteca-virtual/costa-rica/estado-de-la-nacion/informe-actual>.

Tulio, M. (s.f). *Competitividad y Educación*. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ve/mta-Compe.htm>. [08 de noviembre del 2012].

Ulate, I., Vargas, E. (2012). Metodología para elaborar una tesis como trabajo final de graduación. Primera Edición. Editorial UNED.

Vega, R., Gómez, C. (2012). *Importancia de la evaluación de programas sociales. Una revisión documental de algunas perspectivas "*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/rev/cccsc/20/vcgp.html>. [30-11-12].

ANEXOS

N° 37026- MEIC-MAG-S

LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA

**LA MINISTRA DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO, LA MINISTRA DE
AGRICULTURA Y GANADERÍA Y LA MINISTRA DE SALUD**

En uso de las facultades conferidas en los incisos 3) y 18) del artículo 140, el artículo 146 y el artículo 73 de la Constitución Política del 7 de noviembre de 1949; inciso 2.b) del artículo 28 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978; los artículos 3 y 4 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 del 20 de diciembre de 1994; los artículos 2, 3 y 4 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley N° 8454 del 30 de agosto del 2005, los artículos 2, 8 y 9 de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y sus reformas, Ley N° 8220 del 4 de marzo del 2002 y su reforma mediante Ley N° 8990 del 27 de setiembre de 2011 y de acuerdo con los artículos 79 y 80 del Código Municipal, Ley N° 7794 del 30 de abril de 1998; los artículos 196 y siguientes de la Ley General de Salud, Ley N° 5395 del 24 de noviembre de 1973, los artículos 2.38, 8 y 9 del Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud, Decreto Ejecutivo N° 34728 del 9 de setiembre de 2008; el artículo 6° de la Ley General del Servicio Nacional de Salud Animal, Ley N° 8495 del 16 de mayo de 2006, el artículo 6° del Reglamento General para el Otorgamiento del Certificado Veterinario de Operación, Decreto Ejecutivo N° 34859 del 27 de noviembre de 2008.

Considerando:

I. —Que la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220 y su reforma, ordena simplificar los trámites y requisitos establecidos por la Administración Pública frente a los ciudadanos, evitando duplicidades y garantizando en forma expedita el derecho de petición y el libre acceso a los departamentos públicos, contribuyendo de forma innegable en el proceso de reforzamiento del principio de seguridad jurídica del sistema democrático costarricense.

II. —Que la simplificación de los trámites administrativos y la mejora regulatoria tienen por objeto racionalizar las tramitaciones que realizan los particulares ante la Administración Pública; mejorar su eficacia, pertinencia y utilidad, a fin de lograr mayor celeridad y funcionalidad en la tramitación, reduciendo los gastos operativos.

III. —Que los artículos 2 y 8 de la Ley N° 8220 señalan:

“Artículo 2°—**Presentación única de documentos.** La información que presenta un administrado ante una entidad, órgano o funcionario de la Administración Pública, no podrá ser requerida de nuevo por éstos, para ese mismo trámite u otro en esa misma entidad u órgano. De igual manera, ninguna entidad, órgano o funcionario público, podrá solicitar al administrado, información que una o varias de sus mismas oficinas emitan o posean.

[...]

[...]”

“Artículo 8°—**Procedimiento de coordinación interinstitucional.** La entidad u órgano de la Administración Pública que para resolver requiera fotocopias, constancias, certificaciones,

mapas o cualquier información que emita o posea otra entidad u órgano público, deberá coordinar con ésta su obtención por los medios a su alcance, para no solicitarla al administrado.”

IV. —Que el artículo 9º de la Ley 8220 establece que ningún administrado deberá acudir a más de una instancia, entidad u órgano público, para la solicitud de un mismo trámite o requisito, que persiga la misma finalidad. Las diferentes entidades u órganos de la Administración Pública, que por ley están encargados de conocer sobre un trámite o requisito cuyo fin es común, complementario o idéntico, deberán llegar a un acuerdo para establecer un trámite único y compartido, así como la procedencia y competencia institucional.

V. —Que el artículo 3º de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, ley 8454 establece la equivalencia de cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida por un medio electrónico o informático, con respecto a los documentos que se otorguen, residan o transmitan por medios físicos.

VI. —Que el trámite de inicio de una empresa en la Región Brunca y Pérez Zeledón es un trámite complejo que involucra a las Municipalidades de Buenos Aires, Golfito, Corredores, Coto Brus, Osa y Pérez Zeledón, al Ministerio de Salud, al Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA), al Ministerio de Hacienda, al Instituto Nacional de Seguros, y a la Caja Costarricense del Seguro Social, de acuerdo con la normativa citada en el fundamento legal de este Decreto.

VII —Que las Municipalidades de Buenos Aires, Golfito, Corredores, Coto Brus, Osa y Pérez Zeledón han suscrito cartas de entendimiento con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, con el propósito de participar en el proceso de simplificación del trámite de inicio de empresas en la Región Brunca y Pérez Zeledón. Asimismo, mediante acuerdos municipales: Municipalidad de Corredores, Acuerdo 03 de la Sesión Ordinaria 05 del 06-02-2012; Municipalidad de Osa, Acuerdo 7 de la Sesión Ordinaria 06-2012 del 08-02-2012; Municipalidad de Pérez Zeledón, Artículo 8 inciso 13 de la Sesión Ordinaria 093-12 del 07-02-2012, Municipalidad de Coto Brus, Artículo 2 inciso 3 de la Sesión Ordinaria 093 del 07-02-2012; Municipalidad de Golfito, Acuerdo 02 de la Sesión Ordinaria 06-2012 del 10-02-2012.

VIII.—Que en virtud del esfuerzo de coordinación realizado por las instituciones que intervienen en el trámite de inicio de empresas en la Región Brunca y Pérez Zeledón, y con la colaboración de la Federación de Municipalidades del Sur (FEDEMSUR), el Programa Conjunto “Desarrollo de la Competitividad en la Región Brunca para la Creación de Empleos Verdes y Decentes”, FUNDES, Gobierno Digital y el Ministerio de Economía Industria y Comercio, se ha logrado establecer un trámite coordinado y simplificado para el inicio de empresas en esa Región.

IX. —Que el Ministerio de Hacienda y el Instituto Nacional de Seguros han participado en el esfuerzo de coordinación interinstitucional mencionado en el considerando anterior, y han manifestado su disposición de colaborar en la realización de las acciones que permitan facilitar el cumplimiento de los requisitos que les atañen dentro del presente trámite.

X—Que el trámite coordinado y simplificado acordado por dichas instituciones promueve la transparencia y la eficiencia del procedimiento administrativo, lográndose una racionalización y un mejor aprovechamiento de los recursos públicos y una disminución del papeleo y de los tiempos de espera del administrado, lo cual favorece el clima de inversiones y beneficia el desarrollo económico y social de la Región y del país.

XI—Que el propósito de estas disposiciones es la racionalización y el mejor aprovechamiento de los recursos públicos y la reducción de los tiempos de espera del administrado, lo cual crea un clima favorable para la competitividad del país. **Por tanto,**

DECRETAN:

**Oficialización del Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de
Empresas en la Región Brunca y Pérez Zeledón**

Artículo 1°— **Oficialización:** Oficialícese para efectos de aplicación el Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de Empresas en la Región Brunca y Pérez Zeledón.

Artículo 2°— **Entidades participantes en el Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y renovación de Empresas en la Región Brunca y Pérez Zeledón:** Quedan oficializados y se dan por publicados el procedimiento, el formulario único, sus requisitos y declaración jurada, contenidos en el Anexo I de este Decreto, adoptados por las siguientes instituciones participantes en este trámite: el Ministerio de Salud, el Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA) del Ministerio de Agricultura y Ganadería, y la Caja

Costarricense del Seguro Social (CCSS); siendo los únicos válidos para ser utilizados en el trámite de inicio de empresas en la Región Brunca y Pérez Zeledón, para las actividades especificadas en el artículo 3° de este Decreto.

A las Municipalidades de Buenos Aires, Golfito, Corredores, Coto Brus, Osa y Pérez Zeledón se les insta a aprobar la reglamentación municipal necesaria para la adopción del trámite aquí regulado.

Asimismo, se insta a dichas Municipalidades a suscribir convenios con el Ministerio de Hacienda y con el Instituto Nacional de Seguros (INS), con el propósito en el primer caso de instalar Quioscos Tributarios en las Municipalidades, y en el segundo caso de facilitar las condiciones para que el usuario pueda acceder al sitio web del INS desde una terminal de cómputo ubicada en las municipalidades; lo anterior con el propósito de facilitar al usuario del presente trámite el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 5° de este Decreto.

Artículo 3°— Actividades reguladas por el Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de Empresas en la Región Brunca y Pérez Zeledón: El procedimiento, el formulario único y los documentos y requisitos aquí oficializados se aplicarán inicialmente a las actividades clasificadas como de bajo riesgo sanitario y ambiental (clase C), según el texto vigente del Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud, Decreto Ejecutivo N° 34728 del 9 de setiembre de 2008 y sus reformas, y a las actividades consideradas como de riesgo bajo de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10 del Reglamento General para el Otorgamiento de

Certificados Veterinarios de Operación, Decreto Ejecutivo N° 34859 del 27 de noviembre de 2008 y contenidas en el Anexo 2 de este Decreto.

No obstante, el procedimiento del Trámite Simplificado y Coordinado para el Inicio y Renovación de Empresas aquí oficializado podrá ser extendido a otras categorías de riesgo sanitario y ambiental, cuando las entidades participantes así lo acuerden.

El procedimiento del Trámite Simplificado y Coordinado aquí oficializado, con su respectivo formulario, documentos y requisitos se aplicará tanto para la solicitud de inicio de empresas como para la renovación de las autorizaciones correspondientes.

Artículo 4°— **Publicación de Trámites, requisitos y procedimientos:** La solicitud de nuevos requisitos, trámites y procedimientos por parte de las instituciones que conforman el presente Trámite Oficial, deberá estar antecedida de su debida publicación conforme al artículo 4° de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220 y su reforma; posterior al trámite de publicación, la nueva información podrá ser exigida al ciudadano.

Artículo 5°— **Requisitos documentales para el Trámite:** Los requisitos que se exigirán para el Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de Empresas serán los siguientes:

- a) El formulario único debidamente lleno.
- b) La declaración jurada que acompaña ha dicho formulario.
- c) Una fotocopia de la cédula de identidad.

- d) Una certificación de personería jurídica o de poder en caso de ausencia del representante legal, con un máximo de tres meses de extendida.
- e) El comprobante de pago extendido por el Servicio de Salud Animal del MAG, por el Ministerio de Salud, o bien el comprobante de exoneración del pago extendido por el IMAS.
- f) Si se trata de un trámite de un establecimiento de salud y afín regulado por el Ministerio de Salud, se deberá aportar además un listado del personal profesional y técnico en ciencias de la salud y afines a la salud que laboran o están autorizadas para laborar en el establecimiento, detallando nombre completo, cédula y profesión.
- g) Timbres fiscales o pago del entero correspondiente.
- h) Copia del contrato de arrendamiento y presentación del original.
- i) Que la actividad esté conforme al uso de suelo establecido.
- j) Que el propietario o representante legal de la empresa, así como el dueño del inmueble donde se va a desarrollar la actividad, estén al día en el pago de impuestos y tarifas municipales.
- k) Que el propietario o representante legal se encuentre al día en los pagos correspondientes a la CCSS.
- l) Que se haya realizado la inscripción en el Registro de Contribuyentes del Ministerio de Hacienda.
- m) Que la empresa se encuentre asegurada con el seguro de riesgos de trabajo.

Para los requisitos i), j) k), l) y m) antes citados, el solicitante no deberá presentar ningún comprobante, las condiciones a las que éstos se refieren serán comprobadas mediante trámite interno por las instituciones involucradas en el presente trámite.

Artículo 6°— **Inicio del procedimiento ante la Municipalidad:** Para el trámite ante la Municipalidad se deberá de presentar el formulario único, los requisitos y declaración jurada, correspondiente, establecidos de común acuerdo entre las instituciones indicadas en al artículo 2° de este Decreto.

Recibida dicha documentación y constatados los cuatro últimos requisitos indicados en el artículo anterior, la Municipalidad procederá a escanear dicha documentación y la remitirá mediante correo electrónico al resto de las instituciones involucradas en el plazo de un día.

Artículo 7°— **Procedimiento ante otras instituciones y finalización del trámite ante la Municipalidad:** El Ministerio de Salud o el Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA) cuando así proceda, y la Caja Costarricense del Seguro Social acogerán la documentación remitida y resolverán lo que corresponda de acuerdo con sus competencias. El Ministerio de Salud otorgará el Permiso Sanitario de Funcionamiento, a todos los establecimientos que se encuentren dentro del Grupo C, con solo la presentación de los documentos indicados en el artículo 5° del presente Reglamento, sin necesidad de la entrega del certificado correspondiente. En el caso del SENASA esta resolución deberá dictarse y remitirse a la Municipalidad, mediante correo electrónico, en un plazo máximo de cinco días.

Durante el plazo de cinco días señalado en el párrafo anterior, la Municipalidad realizará en forma simultánea su procedimiento de aprobación de la licencia municipal, en caso de cumplirse los requisitos aquí oficializados. Una vez recibida por la Municipalidad la comunicación de la resolución emitida por el Ministerio de Salud o SENASA, la

Municipalidad dispondrá de un día para emitir el documento en el que conste el otorgamiento de la patente y notificarlo al solicitante, en el lugar o medio por él señalado.

Artículo 8°— **Duración:** La duración total del Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de Empresas, incluyendo el procedimiento ante la Municipalidad y el procedimiento ante otras instituciones arriba descritos con excepción del Ministerio de Salud, que su otorgamiento es inmediato, será de siete días hábiles como máximo.

Artículo 9°— **Comité Permanente de Seguimiento y Mejora Continua:** Para el buen funcionamiento del presente Trámite Oficial se crea un Comité Permanente de Seguimiento y Mejora Continua que coordinará cualquier variación o modificación que se realice al mismo, tanto en su forma como en su contenido. Este Comité estará integrado, en un número impar, por un representante titular de cada una de las siguientes entidades: FEDEMSUR, quien presidirá y convocará a sesiones, Municipalidad de Pérez Zeledón, Ministerio de Salud, SENASA y CCSS. Asimismo contará con el apoyo del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, como ente rector en los temas de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites y PYMES.

Las entidades mencionadas en el párrafo anterior designarán también otro representante en calidad de suplente, quien podrá participar en las actividades del Comité de Seguimiento y Mejora Continua en caso de ausencia del titular.

Artículo 10°— **Funciones del Comité Permanente de Seguimiento y Mejora y Continua:** El Comité Permanente de Seguimiento y Mejora Continua, en ejercicio de su función establecida en el artículo anterior, velará porque se introduzca, cuando la infraestructura

tecnológica así lo permita, el funcionamiento total del trámite por medios electrónicos. Asimismo promoverá la aplicación progresiva del trámite simplificado y coordinado a actividades económicas de todo nivel de riesgo para la salud humana y el ambiente, para lo cual cada representante ante el Comité requerirá del aval de los Jerarcas Institucionales

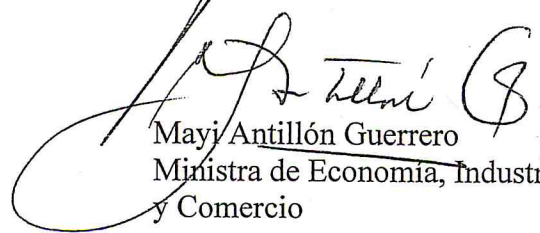
Dicho Comité podrá tener, además de las indicadas, las funciones que hayan sido establecidas de común acuerdo por las entidades participantes.

Artículo 11°— Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.


Dado en la Presidencia de la República, San José, a los nueve días del mes de marzo del dos mil doce.


LAURA CHINCHILLA MIRANDA




Mayr Antillón Guerrero
Ministra de Economía, Industria
y Comercio




Gloria Abraham Peralta
Ministra de Agricultura y
Ganadería




Daisy María Corrales Díaz
Ministra de Salud



ANEXO 1

Formulario Único de Apertura de Empresas, Región Brunca



Documento
Número _____

1. Motivo de la presentación Primera vez () Renovación ()

A) DATOS DEL PROPIETARIO _____ O REPRESENTANTE LEGAL _____ (marcar X)

2. Primer Apellido _____ 3. Segundo Apellido _____ 4. Nombre Completo _____

5. Nacionalidad _____ 6. Número de identificación _____ 7. Provincia _____

8. Cantón _____ 9. Distrito _____ 10. Barrio _____

11. Calle/Avenida _____ 12. No. Casa _____ 13. Apartado postal _____

14. Otras señas _____

15. Lugar/medio para recibir notificación _____

s

16. Teléfono Domicilio

17. Número de fax

18. Teléfono celular

19. Correo electrónico

B) INFORMACIÓN GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO

20. Nombre o razón social

21. Número de cédula Jurídica

22. Actividad principal

23. Código CIU (uso interno)

24. Describa la actividad principal en detalle

25. Nombre comercial o de fantasía

26. Actividades Secundarias

27. Sitio Web

28. Si el lugar donde se realiza la actividad económica es el mismo del domicilio fiscal (otras señas), marque esta casilla con una "X" ()

29. Provincia

30. Cantón

31. Distrito

32. Barrio

33. Calle/Avenida

34. No. Casa

35. Otras señas

36. Medio para recibir

notificaciones

37. Ubicación (Tipo de zona) - SENASA-

38. Fecha de inicio de actividades

39. Valor de mercadería

40. Área de terreno m2- Ha. SENASA

41. Área de construcción SENASA

42. Capacidad (SENASA) instalada

43. Horario (días)

44. Horario de trabajo
a. Hora de apertura
b. Hora de cierre

45. Horario de atención de usuarios
a. Hora apertura
b. Hora cierre

Si el lugar donde se realiza la actividad económica es alquilado o propiedad de otra persona completar la siguiente información

46. Nombre del propietario

47. Número de cédula

48. Teléfono Domicilio

49. Número de fax

50. Teléfono celular

51. Correo electrónico

52. Lugar de notificación del propietario

53. Firma del propietario

54. Folio real y número de plano catastrado

D) Autorización-Declaración Jurada-Firma

55. Para que realice este trámite de inscripción autorizo a _____ portador de cédula
No. _____

56. Yo _____ en mi carácter de PROPIETARIO ()
REPRESENTANTE LEGAL () INQUILINO () OTRO (ESPECIFIQUE) _____, solicito
me sean otorgados los permisos que señala el ordenamiento jurídico para el inicio de operaciones de una
empresa y con ese propósito, siendo conocedor de que al no decir verdad en las informaciones anotadas
en este documento incurro en el delito de perjurio castigado con pena de prisión por el Artículo 311 del
Código Penal, consciente de la importancia de lo aquí manifestado, declaro bajo juramento lo siguiente:
PRIMERO: Que la actividad aquí señalada en el formulario de solicitud cumple con toda la normativa
correspondiente para el caso concreto.
SEGUNDO: Que la información que contiene el formulario es verdadera.
TERCERO: Que conozco la obligación de mantener los datos actualizados ante la administración pública
competente.

CUARTO: Que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS declaro
estar al día en el pago de mis obligaciones con esa institución.

QUINTO: Que me encuentro inscrito en el registro de contribuyentes del Ministerio de Hacienda desde el
día _____ mes _____ año _____, formulario número _____.

SEXTO: Que el establecimiento cumple con lo estipulado en la Ley de Igualdad de Oportunidades para las
personas con discapacidad, Ley 7600 y su Reglamento en los concerniente al acceso y a las instalaciones
físicas, así como lo establecido en el artículo 8 del Reglamento General para el otorgamiento de permisos
de funcionamiento del Ministerio de Salud o el artículo 7 del Reglamento para el otorgamiento del
Certificado Veterinario de Operación de SENASA, respectivamente.

OCTAVO: Que el establecimiento cumple con los requisitos mínimos establecidos por la Ley de
Construcción, su Reglamento y normas afines, en lo que respecta a este tipo de establecimientos.

NOVENO: Que conozco y cumplo la normativa aplicable a la actividad que voy a desarrollar.

DECIMO: Asimismo me comprometo a mantener las condiciones debidas por el tiempo de vigencia del
permiso y a cumplir con los términos de la normativa antes indicada, por ser requisito indispensable para
la operación de mi establecimiento; de igual forma me comprometo a que todos los servicios brindados,
productos equipos y materiales que se comercialicen o utilicen dentro del establecimiento que represento,
cuando proceda, estarán debidamente autorizados por el Ministerio de Salud y a no ampliar o cambiar de
actividad sin la autorización previa de las autoridades competentes.

UNDECIMO: Quedo apercibido de las consecuencias legales y judiciales con que la legislación castiga el
delito de perjurio. Así mismo soy responsable ante las autoridades por la información aquí suministrada y
soy conocedor de que si las autoridades correspondientes llegasen a corroborar alguna falsedad en la
presente declaración, errores u omisiones en los documentos aportados o en los servicios prestados o los
productos comercializados dentro de mi establecimiento no cuentan con la debida autorización sanitaria
esto acarreará las medidas establecidas en el ordenamiento jurídico. Igualmente soy conocedor de que la
apertura de la empresa antes del otorgamiento de los respectivos permisos tendrá como consecuencia la
clausura de las operaciones.

57. Firma del propietario o representante legal



58. Lugar/fecha
de presentación

E) PARA USO DE LA OFICINA

59. Fecha en que se recibe la solicitud

--

60. Nombre del funcionario que recibe la solicitud

--

61. Sell o

--

62. Lista de requisitos entregados (para uso interno)

	Formulario completo
	Fotocopia de cédula de identidad
	Certificación de personería Jurídica o de poder en caso de ausencia del propietario o representante legal, con un máximo de 3 meses de extendida
	Comprobante de pago MAG - SENASA
	Comprobante de pago del Ministerio de Salud o de exoneración del IMAS
	Timbres fiscales o pago de entero por un valor de ₡125/150
	Contrato de arrendamiento (copia confrontando con el original)
	Estar inscrito en el Registro de contribuyentes del Ministerio de Hacienda
	Trámite interno: Cumple con el uso de suelo para el desarrollo de la actividad.
	Trámite interno: Está al día el propietario o representante con los pagos municipales, así como el dueño del inmueble donde se ubica la actividad en caso de ser alquilado o prestado.
	Trámite interno: La empresa cuenta con seguro de riesgos de trabajo
	Trámite interno: Está al día el propietario o representante legal con los pagos de la CCSS. Según constatación al registro electrónico el día de hoy

63. Notas:

--



ANEXO 2

Actividades Bajo Riesgo SENASA

Actividades de Comercialización

- a. Farmacias Veterinarias y Almacenes de insumos agropecuarios
- b. Establecimientos de comercialización de productos de origen animal
- c. Carnicerías
- d. Ventas de pescado, mariscos y otros
- e. Ventas de lácteos y huevos
- f. Ventas variadas
- g. Establecimientos de comercialización de animales e insumos
- h. Tiendas de Mascotas y acuarios
- i. Establecimientos de venta de productos destinados a la alimentación animal
- j. Puestos de venta fijos en la calle o en locales de mercado

Establecimientos de Servicios

- a. Establecimientos de servicios veterinarios
- b. Hospitales Veterinarios
- c. Establecimientos clínicos veterinarios
- d. Establecimientos de otros servicios
- e. Hoteles para mascotas
- f. Refugios para animales
- g. Centros de adiestramiento y doma de animales
- h. Establecimiento de estética de mascotas

Establecimientos de esparcimiento, cultura o deporte

- a. Plazas de toros
- b. Hipódromos
- c. Campos feriales
- d. Acuarios marinos

Entrevista para las Instituciones.



CUESTIONARIO N° _____

FECHA: _____

ENTREVISTA PARA LAS INSTITUCIONES

El siguiente cuestionario tiene como propósito recoger información sobre el nivel de involucramiento interinstitucional con la implementación de una ventanilla única para la inscripción de una empresa en la Municipalidad de Pérez Zeledón. De acuerdo al Decreto N° 37026- Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de Empresas en la Región Brunca y Pérez Zeledón. Agradecemos la oportunidad que nos brinda de realizar esta entrevista, cuyo fin último es poder evaluar cuáles son los resultados de la implementación de una ventanilla única para la inscripción empresas. Es importante mencionar que los datos son confidenciales.

Nombre de la Institución: _____.

Nombre del Funcionario: _____.

Puesto: _____.

1.) ¿Participa esta Institución del Decreto N° 37026 sobre la Implementación de una ventanilla única para el inicio y renovación de empresas en la Municipalidad de Pérez Zeledón?

a. () Sí (pase a la pregunta #3).

b. () No

2.) Si su respuesta es NO explique los motivos por los cuales no participa:

3.) ¿Cuáles son los servicios que la institución tramita por medio de esta ventanilla?

4.) ¿Cuál es el proceso de coordinación institucional implementado?

5.) ¿Tienen tiempos de espera establecidos para cada trámite?

a. () Sí

b. () No

¿Cuáles? _____.

6.) ¿Cuáles son los tiempos de espera reales para cada trámite?

7.) ¿Han realizado modificaciones en los sistemas informáticos para la implementación del Decreto?

8.) ¿Existe intercambio de información con otras instituciones, para una mejor implementación del Decreto?

a. Sí

b. No, ¿Por qué? _____ (Pase a la pregunta 11.)

9.) ¿Con cuáles instituciones existe intercambio de información?

a. Municipalidad de Pérez Zeledón.

b. Federación de Municipalidades de la Región Sur de Puntarenas, (FEDEMSUR).

c. Ministerio de salud.

d. Servicio Nacional de Salud Animal, (SENASA).

e. Caja Costarricense de Seguro Social, (CCSS).

f. Ministerio de Economía, Industria y comercio, (MEIC).

g. Ministerio de Hacienda.

h. Instituto Nacional de Seguros (INS).

10.) ¿Por cuál medio se da el intercambio de información?

a. Correo electrónico.

b. Fax.

c. Otros. _____

11.) ¿Existe algún tipo de reglamentación que regule en su institución la implementación del Decreto?

a. Sí

b. No, (pase a la pregunta 13).

Explique: _____.

12.) ¿Hicieron cambios a nivel de reglamentación en su institución para llevar a cabo la implementación del Decreto?

a. Sí

b. No

Explique: _____.

13.) ¿Recibieron capacitación para hacer frente a la implementación del Decreto?

a. Sí

b. No

Explique: _____.

14.) ¿Fue necesario invertir en capital humano para una efectiva implementación del Decreto?

a. Sí

b. No

Explique. _____.

15.) ¿Cuál ha sido la inversión en recursos económicos para la implementación del Decreto?

16.) ¿Existía presupuesto para cubrir una adecuada implementación del Decreto?

- a. Sí
- b. No

Explique: _____

17.) ¿Cuánto tiempo se invirtió para poner en marcha la implementación del Decreto en su institución?

18.) ¿Han eliminado en su institución formalidades y requisitos innecesarios y costosos?

- a. Sí
- b. No

Explique: _____

19.) ¿Son informados los usuarios sobre los cambios de los requisitos y procedimientos de los trámites necesarios, con la implementación de la ventanilla única en esta institución?

- a. Sí
- b. No

Explique: _____.

20.) ¿Por cuál medio se ha informado a los usuarios de los cambios?

_____.

21.) ¿Existe monitoreo y seguimiento para la mejora continua de la implementación del Decreto?

a. Sí

b. No

Explique: _____.

22.) ¿Considera usted que los usuarios se ven beneficiados con la implementación de una ventanilla única?

a. Sí

b. No

¿Por qué? _____.

23.) ¿Cómo considera usted que está funcionando la implementación del Decreto en la institución?

a. Muy Eficiente

b. Eficiente

c. Poco Eficiente

d. Mal

e. Muy Mal

Explique: _____.

24.) ¿Existe resistencia al cambio a nivel administrativo con la implementación del Decreto?

a. Sí

b. No

Explique. _____.

25.) ¿Cómo ha sido la coordinación institucional?

a. Excelente

b. Muy buena

c. Buena

d. Regular

e. Mala

26.) En su opinión, ¿cómo es la participación de esta institución en la implementación de la ventanilla única?

f. Excelente

g. Muy buena

h. Buena

i. Regular

j. Mala

¿Por qué? _____.

27.) ¿Le trae ventajas importantes la implementación de este Decreto a la institución?

a. Sí

b. No

¿Por qué? _____.

28.) ¿Qué obstáculos se les han presentado para ejecutar adecuadamente la implementación del Decreto?

29.) ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el cumplimiento de los objetivos del Decreto?

- a. Muy Satisfecho.
- b. Satisfecho.
- c. Poco Satisfecho.
- d. Insatisfecho.

¿Por qué? _____.

30.) ¿Qué obstáculos se les han presentado para ejecutar adecuadamente la implementación del Decreto?

31.) ¿Se pueden realizar mejoras para cumplir con los objetivos del Decreto?

- a. Si
- b. No

¿Cuáles? _____.

Cuestionario para usuarios.



CUESTIONARIO N° _____

CUESTIONARIO PARA USUARIOS

El siguiente cuestionario tiene como propósito recoger información sobre el nivel de percepción que tienen los usuarios con la implementación de una ventanilla única para el inicio y renovación de empresas en la Municipalidad de Pérez Zeledón. De acuerdo al Decreto N° 37026- Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de Empresas en la Región Brunca y Pérez Zeledón. Agradecemos la oportunidad que nos brinda de realizar esta entrevista, cuyo fin último es poder evaluar cuáles son los resultados de la implementación de una ventanilla única para la inscripción empresas. Es importante mencionar que los datos son confidenciales.

1.) Actividad a la que se dedica: _____.

2.) Género: _____.

3.) Edad: _____.

4.) Nivel educativo.

- a. () Primaria incompleta.
- b. () Primaria Completa.
- c. () Secundaria incompleta.
- d. () Secundaria Completa.
- e. () Carrera Técnica incompleta. En _____.
- a. () Carrera Técnica Completa. En _____.
- b. () Universidad incompleta. En _____.
- c. () Universidad completa. En _____.

5.) ¿Ha realizado algún trámite en la municipalidad de Pérez Zeledón en los últimos meses?

- a. () Sí
- b. () No

6.) ¿Qué tipo de trámite?

7.) ¿Para qué ocupaba el trámite?

8.) ¿En el pasado había realizado el mismo trámite?

- a. () Sí
- b. () No, (pase a la pregunta #10).

9.) ¿Al compararlo con el trámite anterior como lo considera?

- a. () Más rápido.
- b. () Rápido.

- c. Normal.
- d. Lento.
- e. Muy Lento.

¿Por qué?: _____.

10.) ¿Cómo considera usted que fue el trámite realizado en la Municipalidad?

- a. Muy lento.
- b. Lento.
- c. Normal.
- d. Rápido.
- e. Muy Rápido.

11.) En relación con el último trámite, ¿cuáles instituciones visitó y cuál fue el número de veces que lo hizo?

	INSTITUCIONES	N~ DE VECES
a.	<input type="checkbox"/> Municipalidad de Pérez Zeledón.	_____
b.	<input type="checkbox"/> Federación de Municipalidades de la Región Sur de Puntarenas, (FEDEMSUR).	_____
c.	<input type="checkbox"/> Ministerio de salud.	_____
d.	<input type="checkbox"/> Servicio Nacional de Salud Animal, (SENASA).	_____
e.	<input type="checkbox"/> Caja Costarricense de Seguro Social, (CCSS).	_____
f.	<input type="checkbox"/> Ministerio de Economía, Industria y comercio, (MEIC).	_____
g.	<input type="checkbox"/> Ministerio de Hacienda.	_____
h.	<input type="checkbox"/> Instituto Nacional de Seguros (INS).	_____

12.) ¿Qué documentos tuvo que aportar para dicho trámite?

- a. El formulario único debidamente lleno.
- b. La declaración jurada que acompaña ha dicho formulario.

- c. () Una fotocopia de la cédula de identidad.
- d. () Una certificación de personería jurídica.
- e. () El comprobante de pago extendido por el Servicio de Salud Animal del MAG, por el Ministerio de Salud, o bien el comprobante de exoneración del pago extendido por el IMAS.
- f. () Si se trata de un trámite de un establecimiento de salud y afín regulado por el Ministerio de Salud, se deberá aportar además un listado del personal profesional y técnico en ciencias de la salud y afines a la salud que laboran o están autorizadas para laborar en el establecimiento, detallando nombre completo, cédula y profesión.
- g. () Timbres fiscales o pago del entero correspondiente.
- h. () Copia del contrato de arrendamiento y presentación del original.
- i. () Que la actividad esté conforme al uso de suelo establecido.
- j. () Que el propietario o representante legal de la empresa, así como el dueño del inmueble donde se va a desarrollar la actividad, estén al día en el pago de impuestos y tarifas municipales.
- k. () Que el propietario o representante legal se encuentre al día en los pagos correspondientes a la CCSS.
- l. () Que se haya realizado la inscripción en el Registro de Contribuyentes del Ministerio de Hacienda.
- m. () Que la empresa se encuentre asegurada con el seguro de riesgos de trabajo.
- n. () Todos los anteriores.

13.) ¿Cuánto tiempo transcurrió desde el primer trámite hasta obtener la inscripción o la renovación de la empresa?

14.) ¿Cuáles fueron los costos en que usted tuvo que incurrir para inscribir o renovar su empresa?

15.) ¿Observa usted que se han eliminado formalidades y requisitos innecesarios y costosos para la inscripción o la renovación de la empresa?

a. Sí

b. No

¿Por qué? _____.

16.) En su opinión, ¿cómo está funcionando la implementación de una ventanilla única para la inscripción de una empresa?

f. Muy Eficiente

g. Eficiente

h. Poco Eficiente

i. Mal

j. Muy Mal

17.) ¿Cómo fue el servicio que recibió usted por parte del personal de la ventanilla única?

a. Excelente

b. Muy Bueno

c. Bueno

d. Regular

e. Malo

18.) ¿Cómo considera usted que fueron los tiempos de espera?

a. Más rápido.

b. Rápido.

c. Normal.

d. () Lento.

e. () Muy Lento.

¿Por qué?: _____.

19.) ¿Considera usted que la implementación de la ventanilla única produce ventajas para los usuarios?

a. () Sí

b. () No

¿Por qué? _____.

20.) ¿Qué obstáculos se les han presentado para llevar a cabo el inicio o la renovación de una empresa?

_____.

_____.

21.) ¿Está usted satisfecho con el servicio brindado por parte de las instituciones involucradas, para que los usuarios inicien o renueven su empresa?

a. () Muy Satisfecho.

b. () Satisfecho.

c. () Poco Satisfecho.

d. () Insatisfecho.

¿Por qué? _____.

22.) ¿Cree usted se pueden realizar mejoras para cumplir con las necesidades de los emprendedores?

b. () Sí. ¿Cuáles? _____.

_____.

c. () No, ¿Por qué? _____.

_____.



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica Nº 3-014-042056

San Isidro de El General
09 de febrero de 2012
TRA-047-12-SSC

Licenciada
Vera Violeta Corrales Blanco
Alcaldesa Municipal

Asunto: Dictamen de la Comisión de Asuntos Jurídicos.

Estimada señora:

Para lo que corresponda les comunico que el Concejo Municipal, en sesión ordinaria 093-12, artículo 8), inciso 13), celebrada el día 07 de febrero de 2012, avaló mediante acuerdo definitivamente aprobado con ocho votos, el siguiente informe:

"INFORME DE LA COMISION DE ASUNTOS JURÍDICOS SOBRE ASUNTO PLANTEADO POR: la misma comisión.

DICTAMEN:

Considerando:

Que en sesión municipal del 31 de enero del presente año, se tuvo la visita de funcionarios del programa FUNDES-SIMTRA, quienes efectuaron una presentación de los avances realizados del programa de simplificación de trámites de inscripción de empresas categoría "C", que corresponde a negocios de bajo riesgo. En la cual se determinaron como factores de éxito y pasos a seguir los siguientes:

- Aprobación para la puesta en marcha del nuevo proceso simplificado por parte del Concejo Municipal.
- Realizar las modificaciones correspondientes en el reglamento de Patentes Municipales (la propuesta está lista para el estudio y aval de la Asesoría en Servicios Técnicos).
- Capacitación al personal sobre el nuevo modelo simplificado.
- Implementación, monitoreo y mejora continua del modelo simplificado.





Municipalidad de Pérez Zeledón

Licda. Vera Violeta Corrales Blanco Cédula Jurídica N° 3-014-042056

Página 2

09-02-2012

TRA-047-12-SSC

Por tanto:

Esta comisión recomienda al concejo:

Autorizar a la Alcaldesa Municipal a la firma del convenio Programa Simplificación del Trámite e Inscripción de Empresas y proceder con la implementación del mismo.

Se solicita acuerdo en firme".

Sin otro particular.

Atentamente,

CONCEJO MUNICIPAL

Karen Arias Hidalgo

Licda. Karen Arias Hidalgo
Secretaria Municipal

KAH/kvg

Cc// Señores Fundación para el Desarrollo Sostenible. Fax: 2209-8399 Teléfono: 2209-8300

\\Secre04\gestion 2012\GESTIÓN 2012\0- NIVEL POLÍTICO\02 ALCALDÍA MUNICIPAL\02 Alcaldía Municipal\02. Convenios\TRA-047-12-SSC .doc



Fodesaf

Procedimientos para la Inscripción de Empresas Categoría C

1. Descripción del Procedimiento

Nº	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Usuario se presenta al módulo de información	
2	Gestor de trámites atiende al usuario en el módulo de información	
3	Gestor de trámites remite al usuario a ventanilla única	
4	Usuario se traslada a ventanilla única	
5	Gestor de trámites saluda y atiende al usuario en el módulo de información	
6	Gestor de trámites le entrega la guía de usuario, formulario único y solicitud de uso de suelo <i>Bajar Planos en ciertos casos</i>	Le explica que aplica para actividades de bajo riesgo
7	Gestor de trámites le indica los requisitos y el proceso a seguir	Requisitos: cédula, timbres y formulario
8	Usuario se retira	
9	Usuario regresa	
10	Usuario entrega los requisitos, el formulario único y solicitud de uso de suelo al Gestor de trámites <i>* Comprobantes de pago</i>	
11	Gestor de trámites revisa que cumpla con requisitos y que los formularios estén completos	
12	Gestor de trámites imprime 2 boletas del trámite recibido	
13	Usuario y el gestor de trámite firman el recibido del trámite	
14	Gestor de trámites entrega una boleta de recibido del trámite al usuario	
15	Usuario se retira	
16	Gestor de trámites traslada el trámite al asistente de gestores	
17	Asistente de gestores prepara una boleta de traslado para trasladar el trámite a Planificación Urbana	
18	Asistente de gestores traslada el trámite al asistente de Planificación Urbana	En la mañana del día siguiente
19	Asistente de planificación urbana recibe los trámites	
20	Asistente de planificación urbana firma la boleta de recibido de los trámites	
21	Asistente de planificación urbana traslada el documento al ingeniero	
22	Ingeniero revisa los datos de planos catastrado con los planos de la municipalidad	

23	Ingeniero ubica la propiedad en los mapas de zonificación	
24	Ingeniero establece el tipo de uso de suelo conforme a la zona de ubicación	
25	Ingeniero ingresa la resolución en el SCM	
26	Gestor de trámites verifica la resolución en el SCM	Se da un plazo de tres días
27	Gestor de trámites comunica al usuario el uso de suelo conforme	A través del portal en la web, correo electrónico o teléfono
28	Usuario se presenta a ventanilla única	
29	Gestor de trámites atiende al usuario e indica que su uso de suelo es conforme para iniciar con trámite de Patentes	
30	Gestor de trámites revisa que usuario se encuentre al día con la CCSS	Por internet
31	Gestor de trámites indica los pagos que tiene que realizar	Salud o SENASA
32	Gestor de trámites remite al usuario a la ventanilla del Banco y al quiosco Tributario para que realice inscripción ante Hacienda	
33	Usuario se traslada a ventanilla del Banco	
34	Usuario realiza los pagos correspondientes y retira los comprobantes de pago	
35	Usuario se traslada al quisco Tributario	
36	Usuario realiza inscripción electrónica ante Hacienda	
37	Usuario se traslada a ventanilla única	
38	Usuario entrega los comprobantes de pago e inscripción de Hacienda al Gestor de trámites	
39	Gestor de trámites imprime 2 boletas del trámite recibido	
40	Usuario y Gestor de trámites firman el recibido del trámite	
41	Gestor de trámites entrega la boleta de recibido del trámite a usuario	
42	Usuario se retira	
43	Gestor de trámites traslada documentos del usuario al Asistente de Gestores	
44	Asistente de Gestores escanea documentos del usuario	
45	Asistente de Gestores prepara correo y adjunta documentos	
46	Asistente de Gestores envía el correo con documentos escaneados al Ministerio de Salud o a SENASA	

47	Asistente de Gestores recibe correo del Ministerio de Salud con Visto Bueno del trámite	
48	Asistente de Gestores recibe el CVO de SENASA	traslado físico
49	Asistente de Gestores imprime y prepara documentos para trasladar	
50	Asistente de Gestores traslada el trámite al asistente de gestores	
51	Asistente de gestores prepara una boleta para trasladar el trámite a Patentes	
52	Asistente de gestores traslada el trámite al Asistente de Patentes	
53	Asistente de patentes recibe los trámites	
54	Asistente de patentes firma la boleta de recibido de los trámites	
55	Asistente de patentes saca copia al formulario único	
56	Asistente de patentes clasifica los trámites por distritos	
57	Asistente de patentes pone la copia en el ampo para Inspectores	
58	Inspector toma el ampo con el trámite y lo incorpora a la ruta	
59	Inspector se traslada al establecimiento del usuario	
60	Inspector hace la inspección	Hacer verificación de retiros
61	Inspector hace informe de reporte de inspección y acta de tasado para licencia municipal	
62	Inspector firma ambos documentos	
63	Usuario firma el acta de tasado de licencia municipal	
64	Inspector da copia al dueño del acta de tasado	
65	Inspector regresa a la Municipalidad	
66	Inspector entrega el trámite con los documentos al Asistente de patentes	
67	Asistente de patentes hace valoración con un documento (boleta análisis de solicitud)	
68	Asistente de patentes traslada el trámite al Coordinador de Patentes	
69	Coordinador de patentes hace una revisión	
70	Coordinador de patentes da el visto bueno en la boleta de análisis de solicitud con firma y fecha	
71	Coordinador de patentes traslada el trámite al Asistente de patentes	
72	Asistente de patentes incorpora los datos al SCM para la licencia	

73	Asistente de patentes Imprime la boleta de adjudicación	
74	Asistente de patentes hace la resolución de aprobación en el SCM	La resolución es para comunicar en que condiciones se aprueba la patente y se adjunta un párrafo con el Permiso Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud
75	Asistente de patentes hace certificado de la licencia en el SCM	
76	Asistente de patentes imprime la resolución y el certificado de licencia	
77	Asistente de patentes traslada el expediente al Coordinador de Patentes	
78	Coordinador de patentes revisa que los datos sean correctos	
79	Coordinador de patentes firma los tres documentos	
80	Coordinador de patentes traslada al Asistente de patentes los documentos	
81	Asistente de patentes ingresa la resolución en la carpeta que esta clasificada por distritos	
82	Inspector toma el ampo con el trámite y lo incorpora a la ruta	
83	Inspector se traslada al establecimiento del usuario	
84	Inspector notifica la resolución al usuario	
85	Usuario e Inspector firman la constancia de notificación en el sitio	
86	Inspector se regresa a la Municipalidad	
87	Inspector traslada el expediente al asistente de patentes	
88	Asistente de patentes hace la boleta de traslado de documentos al CIAT ✓	
89	Asistente de patentes traslada los tres documentos al Asistente de gestores	
90	Asistente de gestores recibe los 3 documentos	
91	Asistente de gestores firma la boleta de traslado de patentes	
92	Asistente de gestores archiva los documentos para esperar que llegue el usuario	
93	Usuario se presenta a la ventanilla única con la resolución aprobada que le entregó el inspector	
94	Gestor de trámites atiende al usuario	
95	Gestor de trámites le cobra al usuario	
96	Gestor de trámites le da comprobante de pago	
97	Usuario firma la boleta de adjudicación	

Asistente
notifica
vía
fax
C.E.

98	Gestor de trámites le da la copia de la boleta de adjudicación	
99	Gestor de trámites entrega el certificado de licencia	
100	Usuario se retira	
101	Gestor de trámites traslada el expediente al asistente de gestores	
102	Asistente de gestores prepara boleta de entrega de expedientes	
103	Asistentes de gestores traslada el expediente a Patentes	
104	Asistente de patentes recibe el expediente	
105	Asistente de patentes firma recibido	
106	Asistente de patentes prepara documento a contabilidad para generación de cobros futuros	
107	Asistente de patentes le pega timbres a la adjudicación	
108	Asistente de patentes archiva expedientes	
	Fin de proceso	

- Comunicar Resolución a Salud o SENASA