

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA  
SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA DE DOS RESTAURANTES  
TRADICIONALES EN EL CANTÓN CENTRAL DE SAN JOSÉ, DURANTE  
EL TERCER CUATRIMESTRE DEL 2019**

**MODALIDAD DE TESINA PARA OPTAR POR GRADO DE  
BACHILLERATO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CHACÓN MONGE DEREK GEOVANNY**  
**AUTOR**

**COTO LÓPEZ EUGENIA MARÍA**  
**TUTORA**

**SEDE ARANJUEZ, SETIEMBRE 2019**

## AGRADECIMIENTO

Primeramente quiero agradecerle a Dios por darme la oportunidad de llegar aquí, cumplir con mis estudios universitarios en el Bachillerato en Administración de empresas y de tal manera continuar con mis metas y proyectos a seguir.

Le agradezco a mi madre Laura Monge, por todo el apoyo que me ha brindado a lo largo de la vida y sobre todo, por darme las bases para ser quien soy hoy en día, al igual que mi abuela materna “Lela”, quien fue parte de mi crianza y apoyo durante este trabajo.

Le agradezco a mi hermano mayor Rogelio y mi hermana menor Brithanny por ser las personas a las cuales veo como ejemplo a seguir y admiro cada una de sus cualidades como persona, hijos y hermanos que son.

Le agradezco a la Universidad por estos años de estudios brindados, los cuales me han llenado de sabiduría y preparado para ser mejor en un ámbito laboral.

Le agradezco principalmente a mi tutora Eugenia Coto, por todas sus palabras de aliento, por ser mi calma, por todo el tiempo brindado y conocimiento transmitido en estos meses; la cual ha sido una excelente profesora y guía de tesis, sin ella este trabajo no se hubiera realizado. También a don Carlos Chacón, mi lector de tesis y profesor que me ayudó dando su criterio profesional sobre esta investigación y me dio consejos para mejorarlo.

Le agradezco a Laura Alvarado, Jasón Araya, Stephanie Araya, Karol Bermúdez, Esteban Camacho, Noelia Gago, Berta Valverde, por todos sus consejos, por esas palabras de aliento, por las risas y lágrimas compartidas, agradezco esas charlas de desahogo y purificación, por todo el tiempo procrastinando, sobre todo le agradezco a cada uno por tu amistad incondicional que me han dado en muchos años de conocerlos.

Finalmente les agradezco a todas aquellas personas que estuvieron involucradas en el proceso para poder desarrollar y concluir el presente trabajo.

## DEDICATORIA

El concluir este trabajo de investigación, el finalizar con el programa en la carrera de Bachillerato en Administración de Empresas; ha logrado cambiar mi manera de pensar, de analizar y de ver el mundo de una forma profesionalmente acorde a todo lo aprendido en años anteriores; me ha formado como un mejor ciudadano y persona, tanto a nivel profesional, como personal.

Sim embargo todo estos años de continuo estudio y carrera por finalizar incluyendo este trabajo de investigación, quiero dedicárselo a la persona más importante de mi vida, aquella que siempre ha estado conmigo en todo momento inclusive cuando creí que no lo lograría, confió plenamente en mí.

Esa persona a la cual dedico todo mi esfuerzo, es a mi madre Laura Monge Brenes; una mujer inigualable, luchadora, perseverante, amorosa, capaz de lograr todo lo que ella se propone, incluyendo la crianza de sus hijos por sí misma.

Detrás de mí se encuentra una gran mujer, una buena hija y una excelente madre, a la cual le debo absolutamente todo lo que soy. Agradezco infinitamente a Dios por bendecirme con una madre tan especial como lo ha sido la mía, y pido que mi futuro a por venir nunca cambie lo que mi madre me ha enseñado durante toda mi vida; llevando siempre conmigo mis principios y valores como persona que ella me enseñó desde pequeño, en mi adolescencia y mi adultez.

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se comenta sobre la sostenibilidad económica del país y el inicio histórico de la decadencia de la economía. Esta investigación además nace de la necesidad de evacuar las dudas actuales del porqué una cantidad importante de negocios han cerrado sus puertas comerciales por completo, otros han tenido que trasladarse de locales e incluso a otros distritos y provincias. ¿Cuál es la causa de todo esto?, ¿Qué es lo que en realidad está sucediendo?; aunado a esto se evidencia el desempleo que va en constante aumento.

La investigación está basada en analizar los factores que intervienen en la sostenibilidad económica de dos restaurantes tradicionales en el cantón central de San José, durante el tercer cuatrimestre del 2019

Palabras clave: Requerimientos, Factores y Restaurantes.

### **ABSTRACT**

This research paper comments on the economic sustainability of the country and the historical beginning of the economy's decline. This research also arises from the need to evacuate the current doubts as to why a significant number of businesses have closed their commercial doors completely, others have had to move from their premises and even to other districts and provinces. What is the cause of all this, what is really happening, and in addition to this there is evidence of unemployment that is constantly increasing.

The research is based on analyzing the factors involved in the economic sustainability of two traditional restaurants in the central canton of San José, during the third quarter of 2019

**Keywords:** Requirements, Factors and Restaurants.

## CONTENIDO

Declaración Jurada	I
Carta Aprobación Tutora	II
Carta Solicitud de Defensa	III
Cédula de Identidad	IV
Agradecimiento	V
Dedicatoria	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
Contenido	2
Índice Tabla de Imágenes	5
Índice Tabla de Figuras	6
Índice Tabla de Cuadros	7
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA</b>	<b>8</b>
Planeamiento del Problema de Investigación	8
Justificación de la Investigación	11
Objetivos de la Investigación	11
Objetivo General	13
Objetivos Específicos	13
Antecedentes de la Investigación	13
Antecedentes Internacionales	13
Antecedentes Nacionales	21
Proyecciones de la Investigación	29
<b>CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO</b>	<b>30</b>
Situación Económica Actual del País	30
Historia de la Economía	30
Factor Inflación y Aumento de Divisas en la Economía	31
Desarrollo Distrito Central de San José- Catedral	32
Avance y Proceso de la Economía	34

Requerimientos	36
Permisos del Ministerio de Salud	36
Permisos de la Municipalidad de San José	39
Ministerio de Hacienda	41
Reseña de los Restaurantes	43
Restaurante Chelles	43
Restaurante El Patio del Balmoral	45
<b>CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO</b>	50
Referente	50
Enfoque de la Investigación	51
Diseño de la Investigación	52
Fenomenología	52
Población	54
Unidades y Categoría de Análisis	56
Unidades de Análisis	56
Codificación Cualitativa	57
Categorías	57
Entrevista	57
Triangulación	58
Herramientas de Investigación	58
Registro	58
Lugar de Reunión	59
Materiales	60
Habilidades durante la comunicación	60
Proceso de Recolección de Datos	60
Fuentes de Información	62
Fuentes Primarias	62
Fuentes Secundarias	63
<b>CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	64

Análisis de Contenido	64
Unidad de Análisis 1: Requerimientos	68
Unidad de Análisis 2: Factores	72
Unidad de Análisis 3: Restaurantes	76
Reseñas de clientes del Chelles y Balmoral	78
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	89
Conclusiones	89
Triangulación, discusión y conclusión	89
Recomendaciones	95
Metáfora	98
Referencias	103
<b>ANEXOS</b>	108
Cuestionario para Entrevista	108
Cuestionarios Entrevistados	109
Resultado de Texto de las Categorías de Análisis	115
Formulario Unificado de Solicitud de Permiso Sanitario de Funcionamiento	120
Guía de Inspección para Servicios de Alimentación al Público	122
Declaración Jurada de Solicitud de Permisos de Funcionamiento Sanitarios	130

## ÍNDICE TABLA DE IMÁGENES

Imagen N°1. Tipos de cambio de compra del dólar de los Estados Unidos de América	11
Imagen N°2. Tipos de cambio de compra del dólar de los Estados Unidos de América	12
Imagen N° 3 Parte externa de la entrada principal del Restaurante Chelles	43
Imagen N° 4 Desayuno típico Restaurante Chelles	45
Imagen N° 5 Pasillo Central de Comidas del Restaurante El Patio del Balmoral	46
Imagen N° 6 Parte Frontal del Restaurante EL Patio del Balmoral	47
Imagen N° 7 Servicio de ensaladas, sopas y salsas Restaurante El Patio del Balmoral	48
Imagen N° 8 Batido de Chocolate Restaurante El Patio del Balmoral	48
Imagen N° 9 Coctel del Restaurante El Patio del Balmoral	49
Imagen N°10 Costado externo del Restaurante Chelles	68
Imagen N° 11 Parte interna del Restaurante Chelles	68
Imagen N° 12 Parte interna de comidas del área ejecutiva Restaurante El Patio del Balmoral	69
Imagen N° 13 Diseño de los servilleteros del Restaurante Chelles	69
Imagen N° 14 Platillo de bocas del Restaurante El Patio del Balmoral	70
Imagen N° 15 Título frontal externo del Restaurante Chelles	70
Imagen N° 16 Show de Mariachis del Restaurante El Patio del Balmoral	71
Imagen N° 17 Postre del Restaurante El Patio del Balmoral	71
Imagen N° 18 Comedor Principal del Restaurante Chelles	72
Imagen N° 19 Área de café Restaurante EL Patio del Balmoral	73
Imagen N° 20 Casado Restaurante Chelles	73
Imagen N° 21 Casado Restaurante EL Patio del Balmoral	73
Imagen N° 22 Casados Restaurante EL Patio del Balmoral	74
Imagen N° 23 Coctel EL Patio del Balmoral	74

**ÍNDICE TABLA DE FIGURAS**

Ilustración N°1 Símbolo del dólar	75
Ilustración N°2 Símbolo del Colón	75
Ilustración N° 3 Símbolo del Euro	75

**ÍNDICE TABLA DE CUADROS**

Tabla N° 1 Entrevistas aplicadas

56

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA**

### **Planeamiento del Problema de Investigación**

La sostenibilidad económica del país, de acuerdo a lo que se evidencia en documentos impresos, inicia sus descensos a partir del año 1988 (hace 25 años atrás) en donde el Gobierno de Oscar Arias, inició el gasto descontrolado, pero fue en su segundo gobierno en el año 2006 al 2010, dónde obtuvo el primer lugar del candidato presidencial que más gasto generó al país; entre estos presidentes también encontramos en la lista a José María Figueres, Abel Pacheco, Miguel Rodríguez y Rafael Ángel Calderón (El Financiero, febrero 2011, párr.1-8).

Ejemplo de lo anterior se observa en el artículo escrito por Fernández (2011), donde menciona sobre el relato de esta historia del gasto público de los presidentes antes mencionados:

El segundo mandato presidencial de Óscar Arias (2006-2010) se llevó la medalla de oro como el gobierno que más ha gastado, con un promedio en cuatro años de 12,45% sobre el Producto Interno Bruto (PIB). Son las administraciones comparables con los datos que tiene el Banco Central. Los cálculos excluyeron intereses para no cargar a los mandatos deudas de otros gobiernos. Es un debate con diversas facetas. En medio de la discusión de la reforma tributaria y una crisis fiscal, la percepción sobre el gasto del gobierno se polariza entre si fue una inversión necesaria o un gasto irresponsable. Además de estas dos facetas, se debe considerar el contexto en el que se realizó el gasto, y si los ingresos lo hacían más o menos soportable. En el caso de Arias, el aumento fue sorprendente en el 2009: llevó el gasto hasta un 14,6% sobre el PIB, cifra sin precedentes en la historia reciente. El segundo lugar correspondió a José María Figueres (1994-1998), cuya administración arrancó con un déficit fiscal histórico, 5,5%, incluso peor que el 5,3% del 2010. Precisamente en ese año se registró el segundo mayor “pico” en el gasto de los seis gobiernos, con un 13,5% sobre el PIB. Ni Abel Pacheco (2002-2006; en tercer lugar con 11,85%), el primer mandato de Arias (1986-1990; cuarto lugar, 11,65%) Miguel Ángel Rodríguez (1998-2002; quinto, 11,37%) o Rafael Ángel Calderón (1990-199; con 10,97%) llevaron su gasto promedio a esos niveles. (párr.1-8)

Es así como la economía costarricense no es un problema de unos cuantos años atrás, sino que éste como tal, tiene su propia historia, donde posiblemente se haya debido a un manejo inadecuado por parte de los candidatos que han gobernado al país y que podría deberse a que han excedido los límites que según el Banco Central de Costa Rica (en lo sucesivo BCCR), tienen cómo máximos para el gasto del Producto Interno Bruto (en lo sucesivo PIB).

De tal manera que este fue el inicio que da a lo que hoy se conoce como la deuda externa que tenemos debido al manejo de los mandatarios en la presidencia de estos caballeros, inicio que acontecerá de cómo en esta investigación se origina como un papel muy importante para la economía de los restaurantes a analizar.

Por tanto, al ser, el presente tema de investigación importante, se debe de tomar en cuenta los cambios inmersos a los que el país está sometido, debido a las demandas del siglo XXI. Los cuales pueden contribuir y afectar directamente a un negocio como tal, tratándose desde los más nuevos, hasta aquellos más antiguos que al pasar de los años han logrado mantenerse en funcionamiento aún adversos a estos factores volubles.

Con respecto a lo que se menciona en la página web “Banco Mundial Org en Costa Rica” (2019), acorde a lo detallado en párrafos anteriores, complementa que:

En muchos aspectos, Costa Rica es una historia de éxito en términos de desarrollo. Considerado un país de ingreso medio alto, Costa Rica experimentó un crecimiento económico sostenido en los últimos 25 años. Dicho progreso es el resultado de una estrategia de crecimiento orientada al exterior, basada en la apertura a la inversión extranjera, así como en una gradual liberalización comercial. (párr.1)

En el párrafo anterior habla sobre el crecimiento que ha tenido el país durante los 25 años anteriores.

Además basándose de cómo en el transcurso del tiempo los negocios han permanecido dentro de ese desarrollo y continúan sus funcionamientos a pesar de la economía actual de país.

De acuerdo a lo anterior, también en la página del Banco Mundial Org en Costa Rica (2019), menciona lo sucedido en Costa Rica años anteriores, con respecto a la crisis económica y lo ha contrarrestado de la siguiente manera:

Durante la crisis global en 2009, el PIB real se redujo alrededor de un 1 por ciento, pero la economía costarricense rebotó rápidamente tras la crisis, alcanzando una de las tasas de crecimiento real promedio más altas de América Latina entre 2010 y 2016 (4 versus 2.5 por ciento de promedio regional). En los últimos dos años el crecimiento se debilitó, pero se espera un leve repunte para este año y para 2020, siendo el pronóstico de 3.0 y 3.1 por ciento, respectivamente (párr.6)

En la noticia anterior se puede comprobar la variabilidad de la economía costarricense, de cómo en el 2009 bajó a un 1%, pero rápidamente volvió a subir; sin embargo en los últimos dos años ese crecimiento se debilitó.

Como parte fundamental se comprueba que la situación actual del país se encuentra en una disminución, sin embargo esperan que para el 2020 vuelva a aumentar, provocando en si una mejora para la economía del país y continuamente aumento del ingreso a estos dos negocios a investigar.

¿Cómo puede un negocio adquirir sostenibilidad económica, cuando un país está en contantes cambios y modificaciones; más aún cuando la rentabilidad de estos negocios se vea en riesgo y sus propietarios opten por emigrar a otras localidades e incluso a cerrar debido a estos factores?

## Justificación

El presente trabajo de investigación nace de la necesidad de evacuar las dudas actuales del porqué una cantidad importante de negocios han cerrado sus puertas comerciales por completo, otros han tenido que trasladarse de locales e incluso a otros distritos y provincias. ¿Cuál es la causa de todo esto?, ¿Qué es lo que en realidad está sucediendo?; aunado a esto se evidencia el desempleo que va en constante aumento.

Es claro que el país presenta una sostenibilidad económica no estable, y pasa por constantes cambios sin aviso alguno, actualmente la implementación de cargas impositivas que se han generado como el impuesto al valor agregado (en lo sucesivo IVA), mediante esta medida pretenden que poco a poco el Ministerio de Hacienda junto con el Gobierno y demás entidades gubernamentales, vayan mitigando el gasto que tiene el país a nivel tanto externo como interno.

Cabe destacar que un factor constante, es el cambio del valor en la compra y venta de divisas, en específico la moneda del dólar. De acuerdo a la página principal del Banco Central de Costa Rica (2019); Se observan en el cuadro los siguientes tipos de cambio:

### Imagen N°1. Tipos de cambio de compra del dólar de los Estados Unidos de América

**Tipo de cambio de compra del dólar de los Estados Unidos de América**  
Referencia del Banco Central de Costa Rica  
En colones costarricenses

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1 Ene	550,08	558,67	507,85	505,35	502,07	495,01	533,31	531,94	548,18	566,42	604,39
2 Ene	550,08	558,67	507,85	505,35	502,07	495,01	533,31	531,94	548,18	566,42	604,39
3 Ene	547,10	558,67	507,85	505,07	498,36	494,89	533,27	531,94	548,14	566,08	603,01
4 Ene	547,10	558,67	506,64	506,62	498,35	495,45	533,27	531,94	548,17	566,76	604,77
5 Ene	547,10	558,15	506,07	507,49	498,39	495,45	533,27	530,77	548,80	566,03	602,40
6 Ene	547,27	559,89	506,03	508,29	498,39	495,45	533,05	530,26	549,12	566,03	602,40
7 Ene	552,43	564,54	505,96	506,28	498,39	496,64	532,82	530,49	549,27	566,03	602,40
8 Ene	553,63	570,40	505,27	506,28	497,64	496,28	533,10	530,45	549,27	566,03	605,39
9 Ene	553,93	572,06	505,27	506,28	496,45	493,82	533,07	529,76	549,27	565,85	604,83
10 Ene	554,00	572,06	505,27	504,96	493,94	493,62	533,17	529,76	549,40	566,99	605,61
11 Ene	554,00	572,06	504,96	504,09	492,78	493,13	533,17	529,76	549,33	566,86	604,86
12 Ene	554,00	567,67	505,03	503,12	492,26	493,13	533,17	529,34	549,12	567,17	602,30
13 Ene	553,82	564,49	503,72	501,57	492,26	493,13	533,20	528,71	548,60	566,00	602,30
14 Ene	553,36	561,30	496,58	501,08	492,26	494,47	533,09	528,74	548,10	566,00	602,30
15 Ene	550,83	556,33	498,55	501,08	491,89	494,84	530,64	528,74	548,10	566,00	599,81
16 Ene	549,88	552,43	498,55	501,08	491,84	494,86	530,10	528,74	548,10	565,29	598,84
17 Ene	549,57	552,43	498,55	501,35	491,87	494,85	530,04	528,74	548,09	565,50	596,67
18 Ene	549,57	552,43	496,60	501,87	491,86	494,74	530,04	528,74	548,03	565,85	597,13
19 Ene	549,57	556,25	496,42	503,50	491,86	494,74	530,04	528,81	548,04	565,90	597,00
20 Ene	549,15	556,60	498,25	503,62	491,86	494,74	530,15	529,01	548,01	565,61	597,00
21 Ene	549,53	552,30	498,22	503,74	491,86	495,02	530,08	529,01	547,97	565,61	597,00
22 Ene	549,50	546,50	498,17	503,74	495,41	495,55	530,07	529,54	547,97	565,61	597,49
23 Ene	549,61	558,97	498,17	503,74	495,79	497,53	530,10	529,77	547,97	566,03	598,60
24 Ene	550,34	558,97	498,17	504,43	496,42	497,92	529,91	529,77	548,03	566,23	603,22
25 Ene	550,34	558,97	498,85	506,17	496,47	499,92	529,91	529,77	547,92	565,63	605,03
26 Ene	550,34	557,12	499,00	505,66	495,89	499,92	529,91	529,89	547,86	566,40	606,26
27 Ene	553,98	554,91	498,78	504,18	495,89	499,92	529,98	530,09	548,23	566,05	606,26
28 Ene	554,76	557,42	498,71	502,45	495,89	499,77	529,86	530,53	548,64	566,05	606,26
29 Ene	555,02	551,64	500,85	502,45	495,61	498,58	529,87	531,29	548,64	566,05	606,85
30 Ene	555,16	555,00	500,85	502,45	495,30	505,12	530,53	531,87	548,64	565,90	608,99
31 Ene	555,51	555,00	500,85	503,68	496,32	505,39	530,85	531,87	548,75	566,40	607,85

Se observa que: a principios del año 2019, llegó alcanzar el valor de su venta en ₡605.61 colones (el más alto) para el mes de enero, y para el mes de setiembre el tipo de cambio más alto llegó alcanzar un valor de ₡579.57.

### Imagen N°2. Tipos de cambio de compra del dólar de los Estados Unidos de América

1 Set	584,04	501,22	508,46	492,65	497,14	534,28	529,18	546,00	572,81	571,36	567,66
2 Set	583,49	503,24	507,88	492,65	497,14	534,38	529,35	545,99	572,70	571,36	567,66
3 Set	583,81	510,67	506,80	492,65	497,20	534,45	529,48	546,00	572,70	571,36	568,57
4 Set	583,81	520,42	506,80	492,67	495,24	534,44	531,08	546,00	572,70	574,01	573,02
5 Set	583,81	520,42	506,80	492,61	495,58	534,45	531,45	546,00	571,95	576,87	574,08
6 Set	583,81	520,42	506,73	492,62	496,15	534,36	531,45	546,02	574,36	579,09	576,20
7 Set	583,81	516,25	507,83	492,53	496,68	534,36	531,45	545,94	575,52	581,28	575,05
8 Set	582,22	513,33	508,79	492,56	496,68	534,36	531,50	546,20	576,17	579,39	575,05
9 Set	581,97	511,31	508,84	492,56	496,68	534,44	531,47	546,35	574,29	579,39	575,05
10 Set	581,94	504,49	508,70	492,56	496,97	534,40	531,28	546,37	574,29	579,39	573,58
11 Set	580,62	501,34	508,70	492,66	496,62	534,39	529,86	546,37	574,29	576,72	571,93
12 Set	579,57	501,34	508,70	492,63	495,12	534,36	528,15	546,37	574,41	575,77	571,18
13 Set	579,57	501,34	505,52	492,67	494,97	534,47	528,15	546,53	575,12	574,39	572,08
14 Set	579,57	500,76	503,52	492,63	494,82	534,47	528,15	546,16	574,94	574,47	572,43
15 Set	579,01	500,98	501,11	492,62	494,82	534,47	527,59	545,49	574,22	573,61	572,43
16 Set	579,01	500,98	501,11	492,62	494,82	534,47	527,59	545,49	574,22	573,61	572,43
17 Set	585,90	498,41	499,74	492,62	494,16	534,49	527,42	545,26	574,22	573,61	572,98
18 Set	585,87	496,93	499,74	492,67	495,85	534,22	527,35	545,26	574,22	573,93	574,73
19 Set	581,10	496,93	499,74	492,63	495,34	534,14	527,43	545,26	573,53	575,13	574,83
20 Set	581,10	496,93	498,55	492,66	493,76	534,13	527,43	545,12	573,44	574,33	576,05
21 Set	581,10	497,34	500,70	492,65	493,48	534,13	527,43	545,20	572,93	575,66	576,71
22 Set	579,94	503,05	502,98	492,68	493,48	534,13	527,39	545,35	572,55	574,61	576,71
23 Set	584,01	505,34	505,47	492,68	493,48	534,12	527,38	545,92	571,46	574,61	576,71
24 Set	583,78	504,87	507,48	492,68	494,43	534,04	527,39	545,94	571,46	574,61	578,31
25 Set	581,63	504,61	507,48	492,71	494,52	534,00	527,64	545,94	571,46	577,27	579,57
26 Set	581,87	504,61	507,48	492,68	494,32	533,92	527,72	545,94	570,37	575,04	578,67
27 Set	581,87	504,61	507,36	492,65	493,65	533,93	527,72	545,97	570,74	577,58	578,99
28 Set	581,87	504,04	505,88	492,49	493,51	533,93	527,72	545,93	570,52	579,45	577,93
29 Set	582,08	502,83	507,69	492,42	493,51	533,93	527,71	545,95	569,62	579,12	577,93
30 Set	582,49	502,55	508,36	492,42	493,51	534,02	528,62	546,33	568,33	579,12	577,93

El tipo de cambio en la compra del dólar de los Estados Unidos de América, percute en el aumento del costo de la materia prima, debido a que los productores deben de pagar en esta moneda a los importadores, de tal manera que los precios de sus productos hacia sus clientes tienden a aumentar.

Por ello, se formula esta investigación para poder definir los factores relevantes que afectan en la sostenibilidad económica de los negocios, Restaurante Chelles y Restaurante El Patio del Balmoral, para tratar de comprender cómo han permanecido dentro del ambiente comercial y no se han visto tan afectadas al punto de cerrar e incluso mover sus locales a otros puntos más lejanos del área central de San José.

Con relación al planteamiento anterior, para llevar a cabo el presente estudio, se definen los siguientes objetivos para el desarrollo de la investigación

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar los factores que intervienen en la sostenibilidad económica de dos restaurantes tradicionales en el cantón central de San José, durante el tercer cuatrimestre del 2019

### **Objetivos específicos.**

- Describir los requerimientos que solicita el Gobierno local de San José para abrir un restaurante
- Explicar los factores que intervienen en la sostenibilidad económica de dos restaurantes tradicionales en el cantón Central de San José
- Valorar las razones de cómo estos dos restaurantes han mantenido su prevalencia en el sector económico

De acuerdo a esta investigación, se consultaron tanto tesis internacionales como nacionales; con el fin de sustentar la relevancia de este tema con respecto a otros estudios similares, los cuales son presentados a continuación.

## **Antecedentes**

### **Antecedentes Internacionales**

La primer tesis consultada es la de Peralta (2016), Factores económicos que inciden en el Crecimiento y desarrollo de las financieras (Fama, Fundeser Y Finca Nicaragua), Juigalpa, Chontales, II Semestre, 2014, para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo Farem-Carazo, optando por el grado de: Maestría en Gerencia Empresarial.

Para esta investigación, el autor empleó los siguientes objetivos, objetivo general: Caracterizar los factores económicos que inciden en el crecimiento y desarrollo de las financieras (Fama, Fundeser y Finca Nicaragua), en la ciudad de Juigalpa en el II Semestre /2014.

Y los siguientes objetivos específicos: 1. Determinar los factores económicos externos que inciden en el crecimiento y desarrollo de las financieras. 2. Describir el impacto de las financieras en el desarrollo económico social del municipio de Juigalpa.

La metodología que se emplea es la cualitativa y se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que: Los factores

económicos externos que inciden en el crecimiento y desarrollo de las financieras en estudio son: Mercado de capitales, la tasa de interés, crédito hipotecario, crisis económica, inflación y riesgo país. Otros factores incidentes son: La iliquidez de las Mi pymes, la falta de rotación del capital de préstamo y el movimiento no pago.

La segunda tesis consultada es la de Suazo (2017), con el título: Economía Circular en Chile: Alcances, problemas y desafíos en la gestión de la ley REP, para la Universidad de Chile Facultad Economía y Negocios, optando por el grado de: Ingeniero Comercial, Mención Administración.

Para esta investigación, el autor empleó los siguientes objetivos, objetivo general: Realizar un análisis descriptivo de las características y factores críticos de éxito de la implementación de la economía circular y la ley REP en nuestro país, a fin de puntualizar puntos de mejora de los sistemas técnicos y sociales asociados a un correcto funcionamiento de los modelos de economía circular.

Y los siguientes objetivos específicos: 1. Detectar los factores clave para el funcionamiento de políticas de economía circular. 2. Analizar descriptivamente la situación actual de estos factores en Chile. 3. Detectar las falencias presentes en la actualidad en la infraestructura, resaltando si son problemas técnicos o sociales. 4. Establecer cómo las empresas productoras y distribuidoras pueden incorporar los principios de la economía circular a nivel de estrategia corporativa desde lo logístico y analítico, utilizando instrumentos de la administración modificados para incorporar estos temas de forma teórica. 5. Apuntar las áreas donde la oportunidad del cambio, así como las falencias de nuestra infraestructura, tecnología y conductas sociales presentan interesantes oportunidades para la innovación y creación de nuevos modelos de negocio.

La metodología que se emplea es la cualitativa y se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que: El trabajo en la sustentabilidad, y en específico, en economía circular es muy desafiante. Es un tema que ha tomado la relevancia y ocupado la agenda de instituciones públicas y privadas con mayor claridad desde este decenio, y por el establecimiento de normas y legislación en este sentido, podemos [sic] decir que estos paradigmas han llegado para quedarse, y durante mucho tiempo se

verá trabajo en este sentido. A modo de conclusión, podemos [sic] determinar el grado de desarrollo que presentan los factores de éxito hoy, entendiendo también que cada característica que forma parte o potencia el funcionamiento de este tipo de lógicas es un tema complejo en sí mismo y que requiere un análisis mucho más a fondo para su comprensión, entendimiento y generar pautas de cómo se debe actuar en este sentido desde las organizaciones.

Sin embargo, hay que tener muy claro que las medidas adoptadas por el ministerio del medio ambiente son ecoeficientes y no eco efectivas: la intervención y procesamiento de los residuos se hace a posterior, cuando este ya se encuentra en su estado de residuo, y no se examina ni se legisla sobre los procesos que han generado ese residuo. Se presenta el desafío de la información de calidad y fidedigna, y eso será responsabilidad de la formulación de estándares relacionados a cómo se recoge esa información y cómo esta es controlada y verificada por la Superintendencia de Medio Ambiente.

La tercera tesis consultada es la de Vélez (2017), Crisis en el pensamiento económico, estado de la economía, enseñanza y pluralidad. Estudio de caso de la currícula [sic] de economía en la FCE-UNC, para la Universidad Nacional de Córdoba Facultad de Ciencias Económicas de Argentina, optando por el grado de: Licenciatura en Economía.

Para esta investigación, el autor empleó los siguientes objetivos, objetivo general: Evaluar la pertinencia de las críticas realizadas hacia la teoría dominante en economía respecto a la falta de pluralidad, referidas a sus implicancias en la enseñanza de grado

Y los siguientes objetivos específicos: Evaluar el grado de pluralidad en la currícula [sic] de la carrera de grado de la Licenciatura en Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba. Además nos planteamos [sic] establecer una comparación entre el grado de pluralidad de la currícula [sic] de esta Facultad con respecto a la currícula [sic] de otros planes relevados en universidades de otros países.

La metodología que se emplea es la cuantitativa y se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que: A nivel mundial el mal desempeño de la teoría mainstream [sic] en relación a predecir y tratar la crisis ha hecho evidente la fragmentación del pensamiento económico contemporáneo. El debate no es sólo al interior de la teoría ortodoxa, donde las posiciones aún no han llegado a un acuerdo. Por fuera del

mainstream [sic], los espacios heterodoxos han logrado capitalizar el descontento y a ello se ha sumado una nueva oleada de estudiantes y jóvenes economistas que no están a gusto con la enseñanza actual en las universidades. Sin embargo, los cambios en las currículas [sic] aún no han aparecido. El análisis del plan de estudio de la FCE-UNC revela un bajo nivel de pluralidad en la currícula [sic]. La estructura de la carrera está sesgada a la corriente dominante en la economía, los espacios heterodoxos aparecen en las materias optativas principalmente, con las limitaciones que eso implica. Comparaciones con promedios realizados en Argentina-Uruguay y en otros países no revelan que la situación de la pluralidad sea peor en esta universidad.

Por el contrario, la alta flexibilidad relativa de la elección de materias indica una mejora que es necesario matizar por el dominio del sistema de cátedras únicas. Por último, creemos [sic] conveniente para futuras investigaciones que deseen profundizar en la temática la incorporación de elementos de la sociología de la ciencia, fundamentalmente de Pierre Bourdieu. Sus estudios sobre el campo científico (Bourdieu, 2011) pueden ser 23 provechoso a la hora de abordar la falta de pluralidad en la enseñanza de la economía.

La cuarta tesis consultada es la de Delgado (2017), Sincronización de ciclos económicos: ¿Es afectada por la credibilidad de metas de inflación?, para la Universidad de Concepción, Dirección de Postgrado, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativa, Chile, optando por el grado de: Magíster en Economía Aplicada.

Para esta investigación, el autor empleó los siguientes objetivos, objetivo general: Analizar la existencia de un efecto del grado de credibilidad del régimen de MI sobre el grado de SCE de países con el G-7. Y los siguientes objetivos específicos: 1. Obtener series mensuales de medidas de credibilidad basadas en reputación para 15 países con metas inflacionarias. 2. Determinar empíricamente la existencia de un efecto positivo de las medidas de credibilidad de MI basadas en reputación sobre el grado de SCE de países con el G-7, a través de multiplicadores dinámicos de modelos PVAR, y controlando por variables de control.

La metodología que se emplea es la cuantitativa y se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que: En esta investigación presentamos [sic] evidencia empírica acerca del efecto de la credibilidad de MI sobre la SCE de países con el G-7. Nosotros realizamos [sic] la construcción de dos medidas de

credibilidad, diferenciadas en una de memoria de largo plazo y otra de corto plazo para una muestra de 15 países que presentan metas inflacionarias.

Éstas se determinaron en base a las brechas históricas de inflación efectiva con respecto a las bandas meta. Hemos presentado gráficas de multiplicadores dinámicos para observar la existencia de un efecto de dicha credibilidad sobre el grado de SCE con el G7, como proxy de una economía grande y del mundo desarrollado. Nuestra [sic] principal conclusión constituye un aporte adicional al ya existente en esta materia. Tanto Flood y Rose (2010) e Inoue et al. (2012) testearon empíricamente que en promedio, los países se sincronizan más con el resto del mundo, desde un punto de vista estructural cuando deciden implementar un régimen monetario de MI explícitas. Nuestros [sic] resultados empíricos permiten concluir que no solamente el solo hecho de que un país adopte este régimen permite una mayor sincronización, sino que también se requiere que las metas inflacionarias que los bancos centrales anuncien, sean creíbles para el público.

La quinta tesis consultada es la de Vílchez (2017), Influencia de los factores económicos e institucionales en la inversión extranjera directa en el Perú en el período 1995 – 2015, para la Universidad San Ignacio de Loyola, optando por el grado de: Licenciado en Negocios Internacionales.

Para esta investigación, el autor empleó los siguientes objetivos, objetivo general: Determinar la influencia de los factores económicos e institucionales en la inversión extranjera directa en el Perú en el período 1995 - 2015.

Y los siguientes objetivos específicos: Determinar la influencia del producto bruto interno en la inversión extranjera directa en el Perú en el período 1995 - 2015. Determinar la influencia del tipo de cambio en la inversión extranjera directa en el Perú en el período 1995 - 2015. Determinar la influencia de la inflación en la inversión extranjera directa en el Perú en el período 1995 – 2015. Determinar la influencia del producto bruto interno per cápita en la inversión extranjera directa en el Perú en el período 1995 – 2015. Determinar la influencia del riesgo país en la inversión extranjera directa en el Perú en el período 1995 – 2015.

La metodología que se emplea es la cuantitativa y se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que: Habiéndose

obtenido un modelo estadísticamente válido, los resultados de la regresión del modelo utilizando el coeficiente de determinación múltiple  $R^2$ , su valor ajustado resultó en 91.70%, lo cual permite afirmar que el producto bruto interno, el tipo de cambio, la inflación y el riesgo país son factores estadísticamente significativos 112 determinantes de la inversión extranjera directa en el Perú en período 1995 al 2015, por lo que se tiene que tomar en cuenta estas variables como factores determinantes de la inversión extranjera directa en el Perú.

Respecto al producto bruto interno, el modelo se comporta estable y mantiene una relación directa y positiva con la inversión extranjera directa en el periodo en investigación, lo que evidencia el buen manejo económico del país, la inversión extranjera directa es una de las principales variables que hace que el producto bruto interno de un país pueda crecer sustancialmente en el mediano y largo plazo, siendo el resto de las variables como gastos de gobierno o consumos que no son significativos y son de corto plazo.

La sexta tesis consultada es la de Espinosa (2018), La inflación y el crecimiento económico en México. Consideración del umbral inflacionario y simultaneidad, 1993-2017, para el Colegio de la Frontera Norte, optando por el grado de: Maestro en Economía Aplicada.

Para esta investigación, el autor empleó los siguientes objetivos, objetivo general: Reconocer la relación que existe entre la inflación y el crecimiento económico en México, permitiendo para ello establecer un sistema de ecuaciones que dé cuenta de la posible simultaneidad entre ambas variables y que permita probar la hipótesis del umbral inflacionario.

Y los siguientes objetivos específicos: Determinar si la relación entre la inflación y el crecimiento económico en México cambia de sentido a diferentes tasas de inflación. De ser el caso, reconocer si el efecto negativo de la inflación sobre el crecimiento económico ocurre a tasas altas o bajas de inflación. Determinar si existe un efecto bidireccional entre la inflación y el crecimiento económico en México.

La metodología que se emplea es la cuantitativa y se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que: La presente tesis aborda la temática sobre la relación entre el crecimiento económico y la inflación en México. Dicha relación ha sido modelada teóricamente con la intención de establecer vínculos de largo plazo desde perspectivas diferentes, es decir, desde la visión de un efecto unidireccional que

corre de la inflación hacia el crecimiento y de la visión de un efecto contrario como lo establece la teoría cuantitativa del dinero.

Finalmente, los resultados de esta tesis son congruentes con las predicciones establecidas en los modelos teóricos de Cash in Advance y la teoría cuantitativa del dinero, dado que se vio que el efecto de la inflación sobre el crecimiento es negativo a cualquier tasa en largo plazo y a su vez que el efecto del crecimiento sobre la inflación también es negativo en el mismo plazo. En relación a la hipótesis propuesta se concluye que existe un umbral de inflación, que existe un efecto simultáneo entre ambas variables y que existe un efecto negativo de la inflación hacia el crecimiento una vez rebasado el umbral. Sin embargo y contrario a lo esperado, el efecto de la inflación sobre el crecimiento previo al umbral es nulo en el corto plazo y es negativo en el largo plazo.

La séptima tesis consultada es la de Marquina (2019), Factores económicos que influyen en el desempeño laboral de la Clínica Sánchez Ferrer, para la Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Economía Perú, optando por el grado de: Bachiller en Ciencias Económicas.

Para esta investigación, el autor empleó los siguientes objetivos, objetivo general: ¿De qué manera los factores económicos influyen en el desempeño laboral de la Clínica Sánchez Ferrer de Trujillo, región La Libertad, en el año 2017?

Y los siguientes objetivos específicos: -Describir el desempeño laboral de la Clínica Sánchez Ferrer de Trujillo, en el periodo 2017. – Analizar y describir los factores económicos que influyen en el desempeño laboral de la Clínica Sánchez Ferrer de Trujillo, región La Libertad, en el año 2017.- Determinar la influencia de los factores económicos en el desempeño laboral de la Clínica Sánchez Ferrer de Trujillo, región La Libertad, en el año 2017, mediante el modelo económico logit.

La metodología que se emplea es la cuantitativa y se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que: Se halló que los factores económicos influyen significativamente en el desempeño laboral de la Clínica Sánchez Ferrer-SANNA, en la ciudad de Trujillo, región La Libertad, en el año 2017. Las principales variables que explican el desempeño laboral de los colaboradores en la institución son: La

remuneración, la antigüedad laboral, el tiempo de viaje para ir a laborar, el grado académico, el lugar de procedencia, el clima laboral y organizacional. Se halló que el 84.8% de los trabajadores considera tener un desempeño laboral bueno, mientras que el 15,2% un desempeño regular.

Con respecto al modelo económico logístico para evaluar el desempeño laboral de la Clínica Sánchez Ferrer; la evidencia indica que las variables incluidas en el modelo estudiado. Además se halló los efectos marginales divididos en los siguientes porcentajes: 5.2% para la remuneración, 5.7% para la antigüedad laboral, -6.2% tiempo de viaje para ir a laborar, 14.4% el grado académico, -17.35% el lugar de procedencia, 5,62% el clima laboral y organizacional. Por último, el modelo estimado presenta una estabilidad conjunta y a nivel individual de los coeficientes estimados.

La octava tesis consultada es la de Sánchez (2019), El crecimiento económico y la pobreza en la Región La Libertad, 2005-2015, para la Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Economía Perú, optando por el grado de: Bachiller en Ciencias Económicas.

Para esta investigación, el autor empleó los siguientes objetivos, objetivo general: Determinar la incidencia del crecimiento económico en la pobreza de la Región La Libertad, 2005-2015

Y los siguientes objetivos específicos: -Analizar la evolución del crecimiento económico en la Región La Libertad, 2005-2015– Analizar la evolución de la pobreza en la Región La Libertad, 2005-2015.- Estimar la regresión de la pobreza con el crecimiento económico en la Región La Libertad, 2005-2015.

La metodología que se emplea es la cuantitativa y se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que: El crecimiento económico en la Región La Libertad en el periodo de estudio ha tenido un impacto positivo significativamente que se ha visto reflejado en el PBI per cápita a una tasa promedio de 3.5%; en la primera expansión entre 2007-2008 de 1.5% y de 1.3% fue por una mejor cotización del precio de los minerales. En el 2007 fue una bonanza económica debido al crecimiento del sector de servicios 20,1%; sector agrícola 20.5% debido al impulso y atracción de inversión privada como camposol, danper. La región se ha caracterizado tradicionalmente por su variada actividad comercial a nivel regional y nacional, siendo un punto de paso obligatorio para la Costa Norte y

con provincias que se conectan a Áncash y Cajamarca. Por otro lado la inversión privada ha sido la mejor fuente de desarrollo social a escala nacional y regional; generando inversiones podemos ser capaces de incrementar la producción, crear empleos dignos y oportunidades de desarrollo. La relación entre la pobreza y el crecimiento económica es negativa (inversa) para el caso de la Región La Libertad, donde si el crecimiento económico aumento en una unidad de la pobreza disminuye en 0.0026463. Asimismo, a nivel nacional (Perú) también la relación sale negativa, donde el aumento de una ciudad del crecimiento económico disminuye a la pobreza en 0.0001567.

### **Antecedentes Nacionales**

La primera tesis consultada es la de Bolaños (2014), Planificación presupuestaria en la administración pública costarricense: su implicancia en el desarrollo nacional, para la Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica, optando por el grado de: Doctorado en Ciencias de la Administración.

Para esta investigación, el autor empleó los siguientes objetivos, generales: Elaborar un diagnóstico que permita identificar la vinculación de la planificación presupuestaria al Plan Nacional de Desarrollo por parte de las instituciones públicas. —Diagnóstico— Analizar las dimensiones que vinculan la planificación presupuestaria con el Plan Nacional de Desarrollo (administrativa, conceptual, política y jurídica), a fin de identificar la disfuncionalidad entre los sistemas administrativos inherentes a esa vinculación. —Investigación— Diseñar y proponer un modelo integral de planificación presupuestaria que incida directa y positivamente en el cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo. —Propositivo.

Y los siguientes objetivos específicos: Identificar el aporte del Ministerio de Hacienda en su calidad de órgano Rector del Sistema de Administración Financiera, en el cumplimiento de lo establecido en la Ley 8131 en materia de planificación presupuestaria para un mejor desarrollo nacional. —Investigación— Analizar el aporte de MIDEPLAN para lograr el cumplimiento de lo establecido en la Ley 8131 en materia de planificación presupuestaria para un mejor desarrollo nacional. —Investigación— Plantear los instrumentos técnico-administrativos de dirección gubernativa que emplea actualmente el Poder Ejecutivo para coordinar el desempeño unitario y coherente de las instituciones públicas a través de sus presupuestos, en la búsqueda de un mejor

desarrollo nacional. — Investigación— Analizar cuál es la capacidad fiscalizadora y de apoyo político de la Contraloría General de la República en razón del cumplimiento de lo establecido en la Ley 8131 en materia de planificación presupuestaria para un mejor desarrollo nacional. — Investigación— Propiciar la implementación de un modelo integral de planificación presupuestaria a nivel de la Administración Pública costarricense, presentando el mismo a los cuadros político-gerenciales entrevistados mediante la presente investigación. —Propositivo—

La metodología que se emplea es la cuantitativa y se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que: Para lograr tener un panorama claro sobre la vinculación entre los presupuestos públicos y el Plan Nacional de Desarrollo, se procedió a analizar la serie de datos cuantitativos y cualitativos alrededor de los proyectos de Ley de Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el periodo 2007-2012, específicamente para la muestra de entes ministeriales indicada en el apartado metodológico, pero que aprovechamos [sic] para reiterar: Ministerio de Seguridad Pública, Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Salud, Ministerio de Ambiente y Energía, Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos, Ministerio de Agricultura y Ganadería y, finalmente, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

La segunda tesis consultada es la de Solera (2015), Modelo de pronóstico para ingresos tributarios en condiciones de incertidumbre, para la Universidad de Costa Rica, facultad de Ciencias Económicas, optando por el grado de: Licenciatura en Economía.

Para esta investigación, el autor empleó los siguientes objetivos, objetivo general: Proponer un modelo de seguimiento y pronóstico con incertidumbre para los ingresos tributarios del Gobierno Central de Costa Rica.

Y los siguientes objetivos específicos: Identificar los principales determinantes de la carga tributaria de acuerdo a la literatura existente y estimar, por medio de un modelo de vectores autorregresivos, la interrelación entre determinantes y su impacto sobre la carga tributaria.

La metodología que se emplea es la cualitativa y se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que: La investigación buscó proponer un modelo de seguimiento y pronóstico con incertidumbre para los ingresos tributarios del Gobierno Central de Costa Rica. Para lograr dicho objetivo se identificaron los

principales determinantes de la carga tributaria de acuerdo a la literatura económica existente y posteriormente, mediante un modelo de vectores autorregresivos, se determinó la interrelación entre los determinantes económicos y su impacto sobre la carga tributaria.

La tercera tesis consultada es la de Cubillo y Myers (2015), Efecto económico de la figura del Operador Económico Autorizado sobre las agencias aduanales de Costa Rica, para la Universidad de Costa Rica, facultad de Ciencias Económicas Escuela de Administración de Pública, optando por el grado de: Licenciatura en Administración Aduanera y Comercio Exterior.

Para esta investigación, el autor propuso los siguientes objetivos: Analizar las implicaciones económicas que introduciría la implementación de la figura del OEA sobre las Agencias Aduanales de Costa Rica. Determinar las posibilidades económicas que tienen las Agencias Aduanales de Costa Rica por optar por la condición de OEA (Organización de los Estados Americanos). Identificar la competitividad logística de las Agencias Aduanales que no opten por adquirir la condición de OEA para competir en el mercado aduanero costarricense. Comprobar si los beneficios planteados por la Administración efectivamente han sido obtenidos por las empresas certificadas como OEA en Costa Rica.

La metodología que se emplea es la cuantitativa y se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que: Se obtiene como rechazada la hipótesis planteada, en tanto las agencias y agentes aduaneros no hayan sufrido ningún impacto con las certificaciones que se han otorgado a las empresas exportadoras, lo cual en parte se debe a la poca cantidad de certificaciones que han sido otorgadas. El sistema bajo el que está desarrollada la figura del Operador Económico Autorizado, únicamente permite que las grandes empresas puedan certificarse, pues si es cierto, la certificación es gratuita, se debe cumplir una serie de requisitos que hace inalcanzable la certificación de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas.

El beneficio directo y mayormente percibido por una empresa exportadora certificada como Operador Económico Autorizado en Costa Rica está relacionado con el reconocimiento que el mismo comercio le otorga al ser un sujeto de confianza y transparente ante la Administración. Los Agentes y las Agencias de Aduanas no han sido informados apropiadamente sobre la figura

del Operador Económico Autorizado, lo que impide estrechar lazos con el sector privado y cumplir con los objetivos y esquema planteado en el Macro Normativo SAFE.

La cuarta tesis consultada es la de Monge (2016), Propuesta para la sostenibilidad financiera del Consejo Nacional de Producción, a través del fortalecimiento del Programa de Abastecimiento Institucional, para la Universidad de Costa Rica, Sistema de Estudio de Posgrados, optando por el grado de: Maestría Profesional en Finanzas

Para esta investigación, el autor empleó los siguientes objetivos, objetivo general: Desarrollar una herramienta de planificación financiera, basada en los estados financieros, que construya las previsiones necesarias de liquidez y estabilidad, para alcanzar los objetivos institucionales de expansión y consolidación del PAI.

La metodología que se emplea es la cuantitativa y se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que: Para alcanzar el éxito, la institución debe revisar periódicamente su misión, visión y objetivos estratégicos; seguidamente, debe ajustar sus planes de acción conforme cambia su entorno y mantener flexibilidad para maniobrar según las oportunidades del entorno. También, debe evaluar su riesgo y establecer políticas para controlarlo, creando acciones públicas que optimicen los recursos disponibles para cumplir su mandato social.

La comunicación asertiva dentro de la institución debe fluir vertical y horizontalmente, de modo que se fomente una retroalimentación constante desde los trabajadores operativos, hasta los jérfarcas de la institución. Todos los funcionarios deben ser conscientes y esforzarse por representar los valores de la institución. Además, debe quedar claro su papel y el granito de arena que aportan para cumplir con la misión institucional. El análisis de la situación actual puso de manifiesto el potencial de la institución para poder generar liquidez; la cual puede ser aprovechada para financiar el crecimiento de sus activos, a través de nuevas fuentes de financiamiento como la deuda.

La quinta tesis consultada es la de Méndez (2016), Modelo de rentabilidad del negocio adquirente, para la Universidad de Costa Rica, Sistema Estudios de Posgrado, optando por el grado de: Magíster en Administración y Dirección de Empresas con énfasis en Finanzas

Para esta investigación, el autor empleó los siguientes objetivos, objetivo general: El negocio adquirente en Costa Rica, cada día presenta una mayor competencia, lo anterior ha generado una disminución en los márgenes de ganancia de los diferentes jugadores del sector. Debido a esto, para mantener la sostenibilidad del negocio en el largo plazo, resulta fundamental conocer, determinar y analizar las variables que impactan tanto los ingresos como los costos del mismo negocio.

Una vez que esto se obtiene, se puede conocer cuáles industrias o clientes (comercios afiliados) son los más rentables y cuáles posiblemente resulten deficitarios; pues por medio de indicadores sobre las variables fundamentales se puede analizar las negociaciones futuras y, con esto, crear un nuevo modelo de negocio acorde a lo que podría ocurrir en el futuro. Además, una disminución en las variables críticas del entorno, podría generar una baja sensible en la facturación de sus clientes y, por ende, en su rentabilidad en las industrias en estudio (supermercados, gasolineras y hoteles)

La metodología que se emplea es la cuantitativa y se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que: En Costa Rica, a partir de 2009, se comienza a generar una discusión acerca de cómo están establecidas las tasas de intercambio entre los emisores y los adquirentes en el país, esta es una amenaza tanto para el negocio adquirente como emisor en Costa Rica; pues el Estado podría regular las tasas bajo sus propios criterios y, por ende, se generaría un desbalance en las ganancias de estas compañías.

La compañía en estudio presenta estrategias de negocio claramente definidas, las cuales le permiten desarrollar sus negocios en mercados exitosos; sin embargo, los sistemas rígidos en ocasiones le impiden avanzar a la velocidad que esta desea.

Para que la empresa pueda mantener la sostenibilidad del negocio en el largo plazo, resulta fundamental el conocer, determinar y analizar las variables que impactan tanto los ingresos como los costos del mismo. Una disminución en las variables externas correlacionadas con el negocio adquirente (precio de combustible y llegada de turistas), podría generar una baja sensible en la facturación de sus comercios afiliados y, por tanto, en su rentabilidad en las industrias en estudio (supermercados, gasolineras y hoteles).

La sexta tesis consultada es la de Flores (2017), Propuesta de optimización financiera y de gestión de riesgo en la Asociación de Guías y Scouts de Costa Rica, para la Universidad de Costa Rica, sistema de estudios de posgrados, optando por el grado de: maestría profesional en administración de empresas con énfasis en finanzas.

Para esta investigación, el autor empleó los siguientes objetivos, objetivo general: Proponer un plan de optimización operativa y de gestión del riesgo asociado a la Asociación de Guías y Scouts de Costa Rica mediante una valoración financiera que permita identificar áreas de mejora y oportunidades de inversión en vías de la búsqueda de la sostenibilidad financiera como una organización sin fines de lucro

Y los siguientes objetivos específicos: Contextualizar la naturaleza de las organizaciones sin fines de lucro en Costa Rica así como El Movimiento Guía y Scout y exponer los conceptos teóricos que permitan fundamentar las bases para la elaboración de una propuesta de optimización operativa y de gestión de riesgo en la Asociación de Guías y Scouts de Costa Rica.

Describir la Asociación de Guías y Scouts de Costa Rica, las principales características del entorno en el que opera y su estrategia de operaciones actual como una organización sin fines de lucro de alto impacto social. Analizar la estrategia y gestión operativa y financiera de la Asociación de Guías y Scouts de Costa Rica, a través de una valoración de sus estados financieros y trabajo de campo que, con sus resultados, permita determinar la estrategia de optimización operativa y de gestión de riesgo más adecuada para implementarla en la organización.

Desarrollar una propuesta de optimización operativa y de gestión de riesgo para la Asociación de Guías y Scouts de Costa Rica, acorde con la realidad de la organización y que permita hacer más eficiente sus operaciones y disminución de riesgos identificados para el período 2017. Presentar las conclusiones y recomendaciones derivadas del resultado de la investigación.

La metodología que se emplea es la cualitativa y se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que: Las ONG son organizaciones no lucrativas y que conllevan un alto impacto social. Las organizaciones sin fines de lucro tienen un reto muy grande, ya que deben alcanzar la sostenibilidad financiera de tal

forma que no tengan que estar dependiendo de donaciones o fondos públicos que puedan comprometer su liquidez a futuro.

El Escultismo y el Guidismo [sic] corresponden a un método de educación no formal con alto impacto a nivel mundial; en Costa Rica, la organización encargada de facilitar este Programa es la Asociación de Guías y Scouts de Costa Rica, la cual es una ONG y ya tuvo una experiencia negativa a nivel financiero por la alta dependencia de los fondos públicos, por lo cual requieren tomar decisiones y hacer ajustes que les permita iniciar un camino hacia una futura sostenibilidad financiera estimada en un máximo de 10 años.

La administración financiera es una herramienta trascendental en la gestión de cualquier tipo de organización y es fundamental para la AGYSCR (Asociación de Guías y Scouts de Costa Rica) ya que por su naturaleza debe tener un manejo eficiente de sus recursos para obtener capital, aumentar rentabilidad y fortalecer la estructura financiera de la organización. La organización tiene una buena gestión a nivel operativo y estratégico a nivel de Programa y Método Educativo, sin embargo, tiene amplia oportunidad de mejora en las finanzas operativas y estratégicas.

La séptima tesis consultada es la de Molina (2017), Plan de optimización de estados financieros de una empresa constructora para mejorar su posición financiera, acceso a capital y a proyectos de mayor envergadura, para la Universidad de Costa Rica, Sistema de Estudios de Posgrado, optando por el grado de: Maestría Profesional en Administración de Empresas con Énfasis en Finanzas

Para esta investigación, el autor empleó los siguientes objetivos, objetivo general: El objetivo del presente trabajo es elaborar un Plan de Optimización Financiera que se adapte a las necesidades y la situación actual de la empresa, que pueda ser ejecutado con los recursos existentes en la misma, con el fin de presentar conclusiones y recomendaciones que permitan mejorar su competitividad sobre la base del plan propuesto

La metodología que se emplea es la cuantitativa y se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que: Se obtienen las siguientes conclusiones: Coyuntura La empresa se encuentra en una coyuntura trascendental. Recientemente, su equipo gerencial y operativo se renovó; alcanzó para el presente año

adjudicaciones en proyectos de gran envergadura que nunca antes en su historia había alcanzado e invirtió en sistemas tecnológicos para el desarrollo y control de proyectos. Por lo tanto, el presente trabajo representa una herramienta útil y valiosa para ayudar a la empresa a continuar con su crecimiento sólido y balanceado. El plan de optimización financiera surge a raíz de que el acceso a capital y los proyectos a los que la empresa ha tenido la posibilidad de participar no han estado acordes, principalmente, a su capacidad financiera.

Clima económico nacional Costa Rica arrastra lo que se calcula en más de 40 años de retraso en obra pública evidente en las calles de la capital y en la infraestructura en el resto del país. Dicha situación ha sido reconocida y alcanza un punto de colapso, en el cual si la situación no mejora llegará a una situación casi irreversible que paralizaría las actividades económicas del país y frenaría aún más su desarrollo. Dicha situación ha sido reconocida por las últimas administraciones y por ello se han impulsado ciertas obras de infraestructura que dejan ver una activación del sector construcción, lo cual beneficiaría a las empresas constructoras de obra pública, generaría fuentes de empleo y reactivaría la economía.

La octava tesis consultada es la de Jiménez (2018), Propuesta de un modelo de análisis en la empresa de servicios de outsourcing, para conocer la estructura de rentabilidad y el aporte de los principales servicios para la toma de decisiones gerenciales, para la Universidad de Costa Rica, Sistema de Estudios de Posgrado, optando por el grado de: Maestría Profesional en Finanzas

Para esta investigación, el autor empleó los siguientes objetivos, objetivo general: Desarrollar un estudio de la situación financiera de la Empresa de Servicios de Outsourcing, empresa costarricense que brinda servicios principalmente a entidades del sector financiero costarricense, mediante el análisis estructurado de rentabilidad, que sirva como modelo de análisis y que le permita conocer cómo está compuesta la rentabilidad de la empresa y el aporte que realizan los principales servicios que ofrece, de manera que la gerencia pueda utilizar dicha información para la toma de decisiones y sirva como insumo para su Plan Estratégico

La metodología que se emplea es la cuantitativa y se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que: Los estados financieros constituyen el instrumento básico para el análisis financiero, pues brindan

información útil a diferentes tipos de usuarios y sobre los cuales se fundamenta la toma de decisiones económicas.

Dichos estados se pueden convertir en una importante herramienta para la comercialización de los servicios en vista de la información que proveen, siendo que por medio la tercerización, las empresas contratantes terminan dejando en manos de terceros, actividades que, aunque no son las principales, afectan su operativa, lo que hace que una situación saludable del proveedor de los servicios tercerizados [sic] mejore la confianza que se le deposita. Existen diferentes herramientas para el análisis financiero, algunas con un enfoque más integral que otros; sin embargo, es posible utilizar varios métodos que permitan ser complementados y de esta forma, obtener mejores conclusiones.

### **Proyecciones de la Investigación**

En el presente trabajo de investigación se pretenderá definir cuáles son los factores que intervienen en la sostenibilidad económica de dos restaurantes tradicionales en el cantón Central de San José, que a pesar del tiempo se mantienen en funcionamiento dentro del sector económico financiero, siendo estos unos de los restaurantes más destacados por su trayectoria e historia nacional, e incluso han destacado por su servicio gastronómico que los hace diferente a los demás y son de los más conocidos a nivel nacional por la población adulta del país.

Con el fin de comprobar si estos factores han causado cambios en la sostenibilidad económica en el Cantón Central de San José con respecto a estos dos restaurantes. Por ende explicar el porqué de los mismos y así llegar a una conclusión, logrando una propuesta de solución en pro mejoramiento de la sostenibilidad económica como tal; dando a comprender la situación actual y pronóstico futuro de lo que pasará el país, con respecto a este tema de investigación.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **Situación económica actual de Costa Rica**

#### **Historia de la Economía**

Para comprender la situación actual que enfrenta el país con respecto a su economía, se debe de trascender a años anteriores, a capítulos en donde se pueda comprender el porqué de lo que está pasando con tantas empresas que han cerrado, han migrado e incluso han tenido que reducir sus gastos tanto a nivel de personal, como de producción; y así también de comprender y analizar cómo otras se han mantenido a pesar de estas adversidades. Es así como menciona en su artículo de prensa, la economía costarricense del 2018, por el Banco Central de Costa Rica (BCCR): Además, varios elementos externos tendieron a afectar el desempeño de la economía costarricense.

Primero, el proceso gradual de normalización de la política monetaria en naciones avanzadas. Segundo, el incremento en los precios de materias primas, principalmente de hidrocarburos y que, en buena medida, explicó el deterioro de cerca de 3% en los términos de intercambio del país. Tercero, la disputa comercial entre China y Estados Unidos, que introdujo tensiones en los mercados financieros internacionales. Cuarto, la situación política y social en Nicaragua, que ha tenido un efecto negativo sobre el intercambio comercial de Costa Rica con el resto de la región centroamericana. (párr.3)

De tal manera que se los tres elementos principales que afectaron el desempeño de la economía fueron, primeramente el proceso gradual de normalización de la política monetaria en naciones avanzadas. Segundo, el incremento en los precios de materias primas, tercero la disputa de Estados Unidos y China, y de último Cuarto, la situación política y social en Nicaragua.

En parte de esta investigación de definir qué factores intervienen en la economía de estos restaurantes, a nivel nacional los elementos anteriormente mencionados percuten en los ingresos y sostenibilidad de ambos negocios. Debido a que el problema viene de afuera y recae dentro del país.

Se ha visto en muchos locales, que actualmente se han colocado muchos carteles de alquiler, debido a que estos han cerrado por completo, cabe destacar que actualmente la economía tanto como abre puertas en unas partes, también se cierra otras; es así como se analiza que el crecimiento económico ha estado un poco rezagado desde el año 2017 al 2018, hasta la actualidad su porcentaje ha sido muy leve y poco significativo a lo que acontece años anteriores.

Es así como el BCCR (2019), hace referencia comparativa de estos dos años:

El crecimiento económico, medido por la variación interanual de la tendencia ciclo del producto interno bruto (PIB), se desaceleró en 2018, y registró al tercer trimestre una tasa de 2,1% (3,2% en igual lapso de 2017 y 2,8% como tasa media de los dos trimestres previos). (párr.6)

Parte de cómo se detalla anteriormente el producto interno bruto del país desaceleró en el transcurso del año 2017 al 2018.

Para esta investigación el PIB, es un elemento fundamental que incurre en la economía del país y establece un parámetro de cómo estará en los próximos años.

### **Factor Inflación y Aumento divisas en la Economía**

Como se ha venido comentando, uno de los factores más relevantes que se tienen a simple vista es el cambio de la inflación y aumento del costo de las divisas, es tan necesario para nuestros importadores, que el alza del mismo puede causar grandes problemas para sus importaciones, debido a que incurren más al gasto que a la propia inversión, es donde nuevamente el BCCR, hace mención en su artículo financiero sobre la Revisión del Programa Macroeconómico 2018-2019 sobre este factor:

La decisión del Banco Central de Costa Rica (BCCR) de anunciar el 31 de enero pasado la adopción de un esquema monetario de meta de inflación, culminó el proceso de transición iniciado en el 2005. Con ello formalizó la estrategia de política que ha seguido el Banco desde hace varios años y cuyas acciones permitieron reducir gradualmente la inflación, desde valores de dos dígitos hasta niveles cercanos a los que muestran nuestros principales socios comerciales. (párr.1)

Es así de esta manera como el Banco Central interfiere en el valor de la divisa y controlar su precio para que este no siga en aumento y provoque grandes pérdidas para las micro y medianas empresas, que de cierta manera el consumo y venta de sus productos y servicios se ven afectados si este sigue su curso en alza.

Uno de los casos que más preocupa la situación actual del país con respecto al cierre de muchas empresas y la desaceleración de nuevos negocios en el mercado, es que no ha crecido lo suficiente como para poder adquirir préstamos, ya sean de desarrollo, o Pymes que tienen la modalidad de dar esa oportunidad de crecimiento a muchos empresarios.

Es por eso que se observa que no hay un crecimiento notable; sino que se mantiene e inclusive va disminuyendo poco a poco; mediante los datos que se obtienen gracias al BCCR (2019) se podría confirmar que el consumo bancario correspondiente al endeudamiento menor:

El crecimiento del crédito desaceleró en 2018, tanto en moneda nacional como extranjera (tasa interanual a junio de 3,9% contra 10,3% un año atrás). Esta situación es consecuente con el aumento en tasas de interés, la incertidumbre por la falta de consenso sobre la solución al problema estructural de las finanzas públicas y la valoración de riesgos que solicita el supervisor financiero en la concesión de crédito, pero no responde a una restricción de liquidez, pues los intermediarios financieros mantienen recursos excedentes en moneda nacional depositados en el Banco Central y ha usado los excedentes en moneda extranjera para cancelar pasivos externos y constituir activos en el exterior. (párr.10)

Teniendo un 7% exacto de diferencia a tan solo un año; esto quiere decir que los negocios se han mantenido y no se han expandido como se tenía previsto.

De tal manera dentro de este trabajo de investigación se comprobará si de acuerdo a la situación actual los restaurantes creen conveniente o no expandir sus negocios y el por qué.

### **Desarrollo Distrito Central de San José-Catedral**

Además de conocer un poco sobre la economía costarricense, es mucho más aún conocer sobre su cantón central, cuna de muchas culturas, inicios de muchos negocios, donde todo inició y dio fruto a lo que muchos conocen como capital. La capital central de San José, parte de ellas como lo es Catedral; tiene escondida mucha historia de la que podemos descubrir y comprender

el presente. Hay que reconocer que aquel que no sabe de su pasado, está obligado a volverla a vivir.

Por ello es que el escritor Zamora (2013), del Circuito de Turismo Cultural, en su investigación sobre la Colección Ciudades de Costa Rica; Distrito Catedral de la Ciudad de San José, a continuación relata un poco sobre cómo emergió ésta provincia:

La ciudad de San José, durante la administración de Juan Rafael Mora Porras (1849-1859), alcanzó un desarrollo significativo en relación con las décadas anteriores. La razón para este cambio fue que en este período se contó con los recursos económicos necesarios para impulsar obras de infraestructura, que transformaron el paisaje urbano de la ciudad y que colocaron a San José en un destacado lugar dentro de las capitales centroamericanas. (p.7)

Anteriormente en resumen se detalla de como la administración del 1849 al a 1859, logró un desarrollo en la capital de San José a diferencia de las anteriores administraciones.

Con base a lo anterior se puede comprender que los dos restaurantes están localizados geográficamente en un área de desarrollo e historia.

Además, el proceso de la misma no fue algo que emergió de la noche a la mañana, sino que incluso inició con muy poca población, tuvo sus propios factores que intervinieron en su crecimiento; pero sin embargo lograron encontrar la solución que hizo que se convirtiera en todo lo que hoy se conoce como el centro de la ciudad y muchas de esas arquitecturas se han convertido en patrimonio nacional; es así como Zamora (2013) relata dentro de su texto:

Según las investigaciones del Obispo Bernardo A. Thiel, durante los primeros años, en torno a la ermita de San José de la Boca del Monte, tan sólo había dos o tres casas. El lento desarrollo del poblado se debió fundamentalmente a la falta de agua. Este problema quedó resuelto en el año 1750, cuando el presbítero Juan de Pomar y Burgos logró, con la ayuda de los vecinos, la construcción de una acequia para el preciado líquido. En un informe de la visita realizada en 1751 por el Obispo Pedro Morel de Santa Cruz, menciona que ya en ese momento había en los alrededores de la ermita 11 casas de teja y 15 de paja, sin formar plaza ni calles. (p.5)

Parte de lo anterior se relata sobre como a paso lento pero firme, se fueron creando poco a poco la población josefina, dando así el inicio de todo lo que conocemos actualmente como nuestra capital.

Para darle inicio a esta investigación, es importante recalcar un poco acerca de la historia de la capital de San José, debido a que este trabajo está basado en dos restaurantes que tanto sus localidades actuales, como sus inicios son de esta área geográfica.

### **Avance y Proceso de la Economía**

También abarcando un poco de la economía costarricense, se hace referencia del proceso de cómo se fue creando el distrito Catedral del cantón central de San José, dando forma estructuralmente e incluso que muchas personas iniciaran sus negocios dentro de ella, debido a que estaba mejor equipada, tenía todos los recursos y servicios públicos necesarios, escuelas, universidades, centros de información, el Poder Judicial, iglesias, hospitales, bibliotecas y sobre todo daba una calidad de vida óptima para todo aquel que la poblara a sus alrededores; es así como Zamora (2013), comenta a continuación en su libro cómo se fue formando la capital:

El último cuarto del siglo XIX se caracterizó por las reformas promovidas por los liberales en la educación, la ciencia y la cultura y en lo que respecta a la capital, se abocaron a darle un nuevo rostro que reflejara el progreso material, la riqueza y el desarrollo alcanzado. Las pretensiones se orientaron hacia la utilización del modelo parisino de ciudad para San José. Este proceso de cambio se dio en medio de grandes avances, tales como: la instalación de la cañería en 1868, la inauguración del tendido eléctrico en 1884, la conclusión del Ferrocarril al Atlántico en 1890 y la apertura del servicio de tranvía en 1899. En el campo de la arquitectura, se construyeron significativos edificios, entre ellos: el Banco de Costa Rica (1885), el Colegio de Sión (1887), el Palacio Episcopal (1887), el Colegio Superior de Señoritas (1893), el Edificio Metálico (1896), el Teatro Nacional (1897) y la antigua Biblioteca Nacional (1907). (p.8)

Como parte de la historia de la fundación de la capital, sus primeras construcciones de edificios fundamentales fueron: la instalación de la cañería, la inauguración del tendido eléctrico,

la conclusión del Ferrocarril al Atlántico y la apertura del servicio de tranvía, el Banco de Costa Rica, el Colegio de Sión, el Palacio Episcopal, el Colegio Superior de Señoritas, el Edificio Metálico, el Teatro Nacional y la antigua Biblioteca Nacional.

Todos los edificios mencionados anteriormente son parte importante de la Capital de San José, pero sobre todo también dieron el origen a fuentes de empleo, algo significativo para estos restaurantes debido a que se encontraban cerca de la localidad de estas grandes edificaciones, y los colaboradores de los mismos y usuarios, se convirtieron en posibles clientes.

Dando así el inicio de todo lo que ahora es parte de esta capital, también mediante su investigación Zamora (2013) hace nota de algo destacable:

Es importante señalar que todavía a inicios de la década de 1920, en el distrito Catedral, el desarrollo urbano de la ciudad llegaba hasta el entorno inmediato de las parroquias de la Soledad y la Dolorosa. Mientras que en otros sectores del distrito aún no se habían roturado fincas, que continuaban en manos de familias que decidieron urbanizar sus propiedades hacia la primera mitad del siglo XX. (p.10)

Fue así como poco a poco estos propietarios se vieron atraídos hacia la capital, la cual dio origen a las demás edificaciones, casas, oficinas, edificios, centros de estudios, centros comerciales, negocios, mercados y muchas otras edificaciones que se fueron añadiendo; dentro de ellas se tienen estos dos restaurantes tales como Restaurante Chelles (con más de 100 años de antigüedad); y Restaurante El Patio del Balmoral (2006); y a pesar de ser de diferentes años de haberse fundado, son negocios con similitudes como su gastronomía en comidas tradicionales, su localidad geográfica y los clientes potenciales que ambos tienen a sus alrededores debido a la gran variedad de negocios, edificios, casas, universidades, tiendas, oficinas y muchos otros más que se encuentran dentro de la misma área.

De tal manera que estos restaurantes son los principales objetos de estudio de este trabajo de investigación y de los cuales se realizará el estudio para comprobar cómo aún a pesar de los años y la estabilidad económica del país, se mantienen en funcionamiento.

## **Requerimientos**

### **Permisos del Ministerio de Salud**

El Ministerio de Salud, es una de entidades públicas reguladores que se representa como uno de los principales requerimientos, debido a que es una de las bases fundamentales que todo establecimiento debe de cumplir sin importar su tipo de establecimiento.

A continuación se menciona en la página principal del Ministerio de Salud (2019); lo siguiente:

#### **Trámite para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento para Establecimientos Industriales, Comerciales y de Servicios**

De acuerdo a la Ley General de Salud y el Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento otorgados por el Ministerio de Salud, todos los establecimientos industriales, comerciales y de servicio deben contar la autorización o permiso sanitario de Funcionamiento para operar en el territorio nacional, según sea la actividad.

Precisamente, en el citado reglamento se establece los requisitos y lineamientos que deben realizar y cumplir toda persona que procure formalizar una actividad en Costa Rica, para poder obtener la autorización o el permiso sanitario de funcionamiento de esta Institución. (párr. 1-2)

Es así como el ministerio establece que es obligación de toda empresa cumplir con los requerimientos que solicitan de acuerdo a su tipo de funcionamiento, además de ello una vez que presentan los documentos y estos son aceptados en forma por el ministerio, asignan a uno o varios representantes de la entidad para verificar si cumplen o no con lo solicitado salubrementemente, si es así le conceden el certificado en físico, de lo contrario no se otorga el mismo e incluso pueden clausurar el lugar, de acuerdo a lo presentado a continuación de acuerdo a la Guía de Inspección para Servicios de alimentación al Público (2019) menciona que:

La calificación total del establecimiento se asigna según los siguientes rangos porcentuales de notas:

De 0% hasta 69%: Condiciones inaceptables. Por el riesgo eminente a la salud deberá notificarse mediante orden sanitaria la suspensión de la actividad. Dicha suspensión podrá efectuarse hasta que cumpla con lo ordenado.

De 70% – 80 %: Condiciones deficientes. Medidas sanitarias a tomar, se gira orden sanitaria.

De 81% – 100 %: Buenas condiciones. Sin embargo, se debe notificar mediante orden sanitaria al administrado los incumplimientos, cuando existan, para que aplique las medidas correctivas.

En cualquier caso, el incumplimiento de algún punto crítico (resaltado en negrita y fondo amarillo) se debe notificar mediante orden sanitaria.

En caso de incumplimiento de lo establecido en el artículo 10 que dice “Ningún establecimiento de los aquí regulados puede operar sin suministro de agua potable”, se debe girar orden sanitaria para suspender el permiso sanitario de funcionamiento de forma inmediata hasta que se corrija la no conformidad. (p.1)

Es así como se corrobora que es estrictamente indispensable para todo establecimiento que brinde servicios alimenticios cumplir con lo anterior en una nota entre el 81% y 100%, de buenas condiciones para dar el servicio en el lugar.

De tal manera que para estos restaurantes, obtener una calificación de buenas condiciones es esencial para el funcionamiento de los mismos, de lo contrario serían clausurados por no cumplir con los requerimientos salubres solicitados.

En la página del Ministerio de Salud (2019), se encontrarán los tipos de permisos que deben de solicitar los establecimientos del siguiente orden:

#### **Permiso sanitario de funcionamiento de comercio e industria**

- Decreto No. 39472-S Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento otorgados por el Ministerio de Salud.
- Clasificación de establecimientos y actividades comerciales, industriales y de servicios reguladas[sic] por el ministerio de salud según nivel de riesgo sanitario y ambiental.

- Formulario con su instructivo para la solicitud de permisos sanitario de funcionamiento.
- Declaración jurada para el Trámites de Solicitud de Permisos Sanitarios de Funcionamiento por primera vez o renovaciones.
- Cuenta cliente para depósitos de dinero para permisos de funcionamiento.
- Inspección general actividades comerciales e industriales.
- Requisitos previos, renovación y por primera vez. (párr.4)

De acuerdo a lo anterior se observa los tipos de requisitos que deben de llenar, solicitar, renovar e incluso cumplir los negocios de acuerdo a sus necesidades para continuar con sus funcionamientos anualmente.

Para los trámites de inspección, que es el segundo paso luego de la entrega en forma de los documentos, se deben llenar los informes de solicitud de inspección, en la página del Ministerio de Salud (2019) se encuentran los siguientes:

#### **Guías de inspección**

- Programa de manejo integral de residuos por parte de los generadores.
- Guía de verificación de buenas prácticas de manufactura (bpm) para la industria farmacéutica.
- Guía de informe técnico de inspección de textiles y productos textiles, ropa usada y obligatoriedad de sanitización.[sic]
- Guía de informe técnico de inspección de cementerios.
- Guía de informe técnico de inspección de los sistemas de almacenamiento y comercialización de hidrocarburos.
- Guía de informe técnico de inspección a los centros de recuperación de residuos valorizables.
- Ficha de inspección de buenas prácticas de manufactura de alimentos y bebidas procesados.
- Guía de informe técnico de inspección de rellenos sanitarios.
- Guía de inspección para calidad del agua potable-SERSA.

- Guía de inspección para actividades de turismo de aventura.
- Guía de inspección para servicios de alimentación al público. [sic]
- Guía para el visto bueno de ubicación del sistema de tratamiento de aguas residuales.
- Guía de informe técnico para la inspección del sistema de tratamiento de aguas residuales.
- Guía de verificación de condiciones de estrés térmico por calor. (párr.5)

En lo anterior, el Ministerio de Salud, da una serie de guías de cómo las empresas pueden solicitar sus formularios o requerimientos para sus negocios de acuerdo al tipo de servicio que estos vayan a brindar a sus clientes.

Adjuntamente en los anexos, se encontrarán los formularios que deben de presentar los restaurantes en el caso de renovación. Acorde a lo solicitado por el Ministerio de Salud.

### **Permisos de la Municipalidad de San José**

De acuerdo a lo establecido para la formalización de un negocio en la capital de San José, es necesario cumplir con otro de los requerimientos más importantes a nivel estatal, los permisos municipales, sin estos permisos ninguna empresa, entidad, oficina, escuela, entre otros... Tiene la capacidad de funcionar a nivel nacional, cada cantón de Costa Rica tiene a disposición su municipalidad encargada de velar porque cada uno de los requerimientos de funcionamiento se lleve a cabo.

A continuación, se mencionará un listado de los formularios, requerimientos, patentes y licencias necesarias para apertura e incluso mantener un negocio en la provincia de San José, de acuerdo a la página oficial de la Municipalidad de San José (2019):

#### **Actualización de Datos**

Formulario para la actualización de contacto del contribuyente

#### **Certificaciones**

Solicitud certificación de uso de suelo y/o visado de plano de catastro

Certificación de Impuesto y del Valor de un Bien Inmueble

**Licencias y permisos urbanos**

Permisos Urbanos

**Patentes**

Trámites para patente comercial y licencia de licores autorizados

Formulario de Categorización de la Licencia de Comercialización de Bebidas con Contenido Alcohólico

Licencia para Ruterros

Formulario de Solicitud de Patente Comercial, Licencia de Licores, de Espectáculos Públicos

**Estudios relacionados con la propiedad (traspasos, segregación, reunión, entre otros)**

Asuntos diversos relacionados con la Propiedad

**Solicitudes**

Servicios Generales en Cementerios Municipales

Biblioteca Viajera

**Formularios para autorización (Únicamente para trámites de mercados municipales)**

Trámite de Traspaso

Cambio de Línea Comercial

**Formularios de Otorgamiento**

Formulario Otorgamiento de desfogues pluviales y disponibilidad en cantón de San José (párr.1-10).

De acuerdo a la funcionalidad de cada empresa y su desempeño a realizar, la Municipalidad de San José, tiene a disponibilidad cada uno de los documentos en su página de internet oficial, en la cual toda persona, entidad o establecimiento pueda adquirirlos para su debida presentación y aprobación conforme a lo solicitado por cada uno de ellos, si alguno está erróneo, falta de información o es inválida, será rechazado completamente y la persona o entidad a cargo deberá de presentarlos nuevamente hasta que se encuentren aprobados por la

municipalidad, de lo contrario se mantendrá fuera de funcionamiento hasta que se presenten debidamente y se coloquen en el negocio de manera aprobada y pública acorde a lo establecido por esta entidad reguladora nacional.

### **Ministerio de Hacienda**

El Ministerio de Hacienda se encuentra como otra de las entidades reguladoras de las empresas a nivel nacional y no solamente de la provincia de San José, aunque su principal edificio esté ubicado en esta.

Este ministerio es el encargado de realizar el cobro de los impuestos: Impuesto de la persona jurídica, impuesto sobre el valor agregado (establecido oficialmente durante el presente año) y el impuesto sobre la renta.

A continuación se mencionará la finalidad y características que tiene cada uno de ellos según los datos obtenidos de la página oficial del Ministerio de Hacienda (2020):

#### **Generalidades del Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA)**

Dirección de Servicio al Contribuyente

Actualizado a 2020

#### **Definición del Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA)**

El Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA) es un impuesto indirecto que recae sobre el consumo, lo que significa que cuando una persona (cliente) realiza la compra de un bien o servicio, está pagando este impuesto a una tarifa general del 13% o en alguna de las tarifas reducidas del 4%, 2% o 1%.

Presentación de la declaración y pago del impuesto: La recaudación del IVA cobrado a los clientes, por la prestación de servicios o por la venta de bienes mensuales que realiza el contribuyente, debe ser declarado por medio del formulario D-104, dentro de los primeros quince días naturales del mes siguiente y cancelarlo por medio de conectividad o en las ventanillas de las entidades autorizadas por la Dirección General de Tributación.

Aunque no se haya realizado ventas o compras durante el mes o no exista impuesto por pagar, siempre debe presentar la declaración respectiva.

La declaración se confecciona en línea directamente en el portal electrónico denominado Administración Tributaria Virtual (ATV).

La cancelación del impuesto es por medio de conectividad donde se tiene la cuenta bancaria, a través del sitio web de la entidad financiera o bien apersonándose en las cajas (ventanillas) de estas entidades autorizadas.

Obligados a declarar y pagar el IVA: Son contribuyentes del impuesto sobre el valor agregado, las personas físicas, jurídicas, las entidades públicas o privadas que realicen actividades que impliquen la ordenación por cuenta propia de factores de producción, materiales y humanos, o de uno de ellos, con la finalidad de intervenir en la producción, la distribución, la comercialización o la venta de bienes o prestación de servicios. También cuando efectúen importaciones o internaciones de bienes tangibles, bienes intangibles y servicios, así como todos los exportadores y los que se acojan al régimen de tributación simplificada.

Cálculo del impuesto: Cuando las empresas han recaudado el impuesto sobre el valor agregado (IVA) por la venta de bienes o la prestación de servicios (también llamado débito fiscal o IVA cobrado a los clientes) durante el mes tienen la obligación de ingresarlo al Ministerio de Hacienda dentro de los primeros 15 días naturales del mes siguiente. (párr. 1-5)

De acuerdo a lo anterior mencionado por el Ministerio de Hacienda, el IVA es un impuesto indirecto que recae sobre el consumo, lo que significa que cuando una persona realiza la compra de un bien o servicio, para la parte de presentación de la declaración y pago del impuesto por la prestación de servicios o por la venta de bienes mensuales que realiza la empresa, debe ser declarado por medio del formulario D-104, dentro de los primeros quince días naturales del mes siguiente y cancelarlo por medio de conectividad o en las ventanillas de las entidades autorizadas por la Dirección General de Tributación.

Además como dato muy importante a recalcar para estos restaurantes además de la definición del IVA y su procedimiento de cómo calcularlo, un detalle importante es que aunque no se hayan realizado ventas o compras durante el mes o no exista impuesto por pagar, siempre

debe presentar la declaración respectiva. Debido a que este es un requerimiento fundamental que para ambos negocios tanto Chelles como El Patio del Balmoral deben de cumplir para su debido funcionamiento.

### **Reseña de los restaurantes**

#### **Imagen N° 3**

#### **Parte externa de la entrada principal del Restaurante Chelles**



#### **Restaurante Chelles, San José**

Su apertura ronda desde el año 1909, es un lugar lleno de historia, muy típica, catalogado como uno de los lugares que más cultura tradicional prevalece, desde sus comidas, sus colaboradores e incluso la decoración del mismo. Es un lugar ubicado en avenida central, calle número 9, San José. Durante más de cien años, muchos de los clientes habituales han estado consumiendo durante décadas, aunque los turistas también son recibidos con los brazos abiertos. Este restaurante atrae a todos con un animado ambiente, ofrece desde platillos para cena, pero sobre todo destaca con sus generosos casados, bocas más pequeñas y platos como el arroz con pollo, todo hecho a la medida por chefs experimentados nacionales. Chelles está abierto las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, y sirve un menú familiar además de comida y bebidas en el bar. A continuación se relata más sobre este restaurante en La Nación, escritor Dorian (08 de diciembre del 2019):

Chelles: Las Razones que lo convirtieron en un ícono en San José

Con más de un siglo auestas, el negocio fundado por mister Chase es el único de la arquitectura criolla en la avenida central josefina y se convirtió en un célebre sitio de encuentro para literatos y artistas.

En la pura esquina donde el bulevar de la avenida central se termina (hacia el este) y se topa con la calle 9, Chelles tiene más de un siglo de acompañar y ser parte de la historia de San José. No solo es sobreviviente de una capital muy diferente a la actual, sino que ha sido de encuentros literarios, artistas y los más variados relatos. Una historia que genera historias: Este restaurante – soda, cafetería o bar dependiendo de la época – abrió sus puertas a finales del siglo XIX cuando la principal avenida capitalina era de piedra y al frente pasaba el tranvía.

En la novela *El pasado es un extraño país*, el dramaturgo y escritor Daniel Gallegos (1930-2018) escribió que el lugar lo abrió un tal míster Chase, al pronunciarlo, la gente deformó aquel apellido hasta que le dijo Chelles y así bautizó el negocio. Qué origen tan criollo.

Acerca de quién lo abrió hay versiones diferentes, se encuentran textos en la prensa que mencionan que su dueño era francés y no estadounidense, y el escritor Alfonso Chase asegura que lo comenzó su tía Marina Chase, quien era toda una emprendedora y también tuvo una pensión.

Sobre lo que no hay duda alguna es que se escogió el lugar por su ubicación privilegiada y estratégica. Allí había una parada del tranvía – comenzó a funcionar en San José en 1899 – y se tomaba la ramal de calle 9 para ir al Liceo de Costa Rica o a la Estación del Pacífico, según detalla Andrés Fernández, arquitecto y cronista urbano.

Carlos Cortés, escritor: “Lo que sucede es que en Chelles entraba y salía todo el mundo (...) Si querías encontrarte a alguien, sin necesidad de ponerte de acuerdo con él, a décadas de distancia del teléfono celular, bastaba con ir a Chelles”.

Era el inicio del siglo XX y crecía la influencia norteamericana en San José, así como el interés – bastante esnobista – por usar nombres en inglés. Chelles fue el primer bar llamado como tal en una ciudad llena de cantinas, cuenta Fernández; se diferenciaba de otros porque no solo dispensaba licor, sino que también vendía comida.

En las cercanías siempre han existido espacios o negocios destacados en la capital como el Teatro América y, mucho después, los teatros Carpa y Cuesta de Moras y Manolo's, por citar algunos ejemplos, los cuales han cambiado a lo largo del tiempo. Y de esos sitios provenían muchos de sus conocidos clientes. (párr. 1-9)

#### **Imagen N° 4**

#### **Desayuno típico Restaurante Chelles**



Es de esta manera que se puede comprobar que el restaurante Chelles es la historia que da origen a otras nuevas historias. Se ha caracterizado por ser un lugar que mantiene un legado de generación tras generación, conocido por la mayoría de los Josefinos durante la época a finales del siglo XIX, donde el tranvía era el punto ágil para llamar la clientela al bar - restaurante , de manera que los negocios localizados alrededor eran los principales empleados. Además que su nombre proviene de la errónea pronunciación criolla de los costarricenses hacia mister Chase, que con el tiempo deformaron a lo que bautizaron al restaurante como Chelles, conocido así por todos los costarricenses.

#### **Restaurante El Patio del Balmoral**

Como parte del Hotel Balmoral, El Patio está ubicado en Planta baja del Hotel Balmoral, Av. Central, entre Ca. 7 y 9, a una cuadra al este de la Plaza de la Cultura, en un gran

estilo arquitectónico rústico pero contemporáneo con vegetación tropical en medio de una atmósfera bulliciosa y amigable. El menú es amplio y variado con una saludable selección de platos internacionales para todos.

### **Imagen N° 5**

#### **Pasillo Central de Comidas del Restaurante El Patio del Balmoral**



En la página oficial del restaurante El Patio del Balmoral en Facebook, se encontrará la siguiente reseña sobre el restaurante, publicada el (4 de abril del 2018) redactada de la siguiente manera:

Estamos a su servicio desde el 2006. El Patio del Balmoral es un oasis de sabor y diversión en el corazón histórico de nuestra [sic] renaciente San José.

A través de la arquitectura rústico-contemporánea, de la vegetación tropical, de los amplios y luminosos espacios deseamos ofrecerle un ambiente agradable donde pueda disfrutar de nuestros deliciosos, sanos y accesibles platos de variada cocina internacional y ricos manjares típicamente costarricenses.

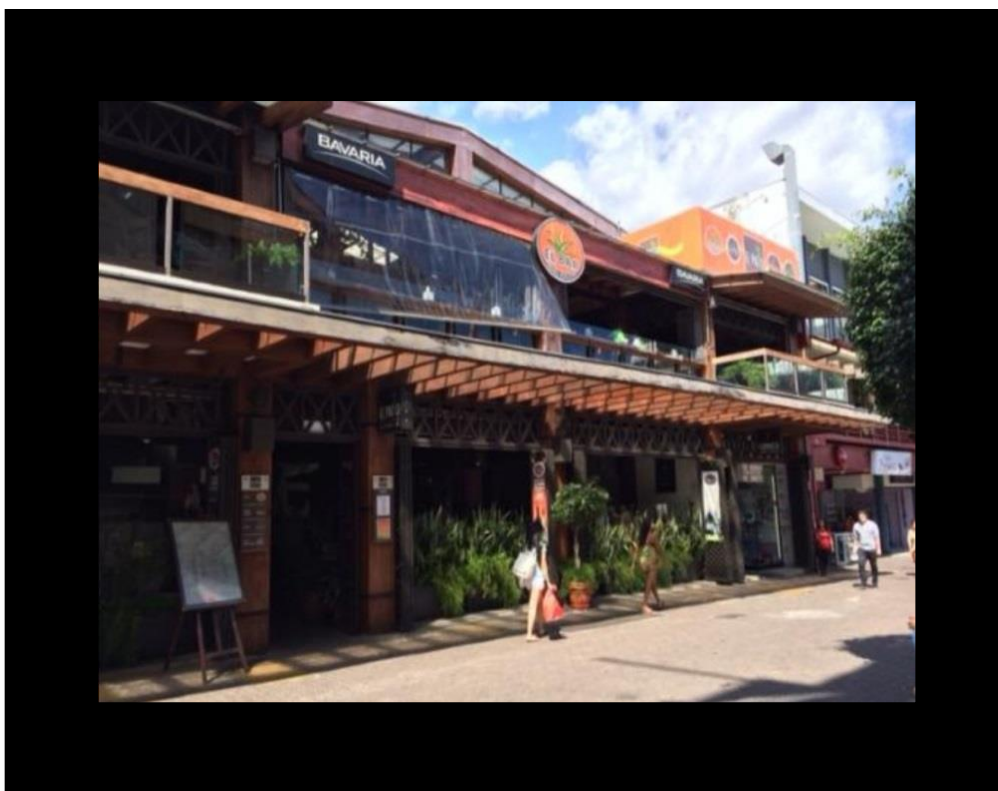
La pizzería del Patio ofrece una variedad de deliciosas pizzas elaboradas completamente en nuestro restaurante para su degustación.

El Bar del Patio “Buena Vista” ubicado en la segunda planta es un refrescante lugar de encuentro, ideal para compartir y disfrutar con amigos o colegas

después de un largo día de trabajo o durante el fin de semana, ofrece un agradable y relajante ambiente donde usted podrá disfrutar de un trato amigable, de buena música en vivo los martes y jueves de 6 pm a 8 pm y los viernes de 7:00 pm a 9:00 pm, Además de un variado menú de ricas bocas junto con una amplia variedad de deliciosos cócteles y licores. El Bar Patio del Balmoral es un animado punto de encuentro para disfrutar de una deliciosa gastronomía, deliciosos cócteles y música en vivo gratis.

### **Imagen N° 6**

#### **Parte Frontal del Restaurante EL Patio del Balmoral**



**Imagen N° 7****Servicio de ensaladas, sopas y salsas Restaurante El Patio del Balmoral**

El café del Patio es un espacio acogedor y ameno donde usted podrá saborear nuestra exclusiva mezcla de café con sabor, aroma y cuerpos únicos. Estamos seguros que no sólo lo cautivará la deliciosa fragancia de nuestro café gourmet, sino que también nuestro variado y sabroso menú de repostería dulce y salada hecho por nuestro propio pastelero.

**Imagen N° 8****Batido de Chocolate Restaurante El Patio del Balmoral**

La Bodeguita del Patio le ofrece una amplia variedad de vinos, para disfrutar en mesa o bien para llevar.

Nos dará un gusto atenderle con nuestro servicio amigable y nuestra sabrosa comida. (Párr.1-7)

### **Imagen N° 9**

#### **Coctel del Restaurante El Patio del Balmoral**



Es así como el Patio del Balmoral, describe su prestigioso restaurante, áreas de comidas, productos destacados, actividades nocturnas como los shows musicales, variaciones de cocteles y de manera práctica para atraer la atención del público de manera proactiva y publicitaria relativamente factible y económica, además en la página se pueden observar fechas de próximos conciertos, promociones, actividades especiales del restaurante e incluso fotografías de la variedad de comida y cócteles.

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### Referente

**Nombre de la empresa:** Restaurante Chelles.

#### **Misión**

Satisfacer las necesidades gastronómicas de nuestros clientes, ofreciendo alimentos y servicios con la más alta calidad, donde se sobrepasen las expectativas de nuestros clientes y ser un espacio de trabajo que permita la realización personal y apoyo en el desarrollo de sus colaboradores en el grupo.

#### **Visión**

Ser el Mejor Restaurante tradicional a nivel Regional y nacional" Ser reconocido y preferido a nivel Regional y Nacional, como un grupo de trabajo original, sólido y profesional, con calidad humana y principios éticos, que ofrece servicios y productos de excelencia a sus clientes.

#### **Valores**

El Respeto y cordialidad se deben manifestar en todo momento. Profesionalismo. Entusiasmo. Compromiso. Humildad.

**Nombre de la empresa:** Restaurante El Patio del Balmoral.

#### **Misión**

Somos un sitio gastronómico, con proyección nacional e internacional, rebasando las expectativas de nuestros clientes con amabilidad y esmero, tanto nuestros platillos como del servicio.

#### **Visión**

Ser el mejor restaurante gourmet, tanto en comidas internacionales como nacionales, capaces de desarrollar y brindar un servicio de excelencia a todos nuestros clientes a través del servicio y calidad.

#### **Valores**

Respeto, cortesía, honestidad, solidaridad.

## **Enfoque**

### **Cualitativo**

El estudio que se representa de Análisis de los Factores que Intervienen en la Sostenibilidad Económica de dos Restaurantes Tradicionales en el Cantón Central de San José, durante el tercer cuatrimestre de 2019; siendo una investigación fenomenológica, apoyándose en la investigación, como las entrevistas de personas participantes, para formalizar el análisis y conclusión de la investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen el enfoque cualitativo como un estudio comparativo que:

La realidad sí cambia por las observaciones y la recolección de datos. Admite subjetividad. Describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes. Se aplica la lógica inductiva. De lo particular a lo general (de los datos a las generalizaciones —no estadísticas— y la teoría). Explícita. El investigador reconoce sus propios valores y creencias, incluso son fuentes de datos parte del estudio. La teoría se construye básicamente a partir de los datos empíricos obtenidos y analizados y, desde luego, se compara con los resultados de estudios anteriores. La literatura desempeña un papel menos importante al inicio, aunque sí es relevante en el desarrollo del proceso. En ocasiones, provee de dirección, pero lo que principalmente señala el rumbo es la evolución de eventos durante el estudio y el aprendizaje que se obtiene de los participantes. Se generan hipótesis durante el estudio o al final de éste. Abierto, flexible, construido durante el trabajo de campo o realización del estudio. (p.44)

De tal manera que lo comentado anteriormente, coincide con el estudio cualitativo comparativo, la realidad sí cambia por las observaciones y la recolección de datos; además que admite subjetividad al describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes.

Es de esa manera que debido a lo investigado teóricamente, los datos que se obtendrán de las entrevistas y el análisis comparativo que se tendrá entre estos y las reseñas de los clientes, se obtendrá la conclusión del trabajo de investigación basado en estos tres factores.

### **Diseño**

Acorde a esta investigación se define su diseño como Fenomenológico, dado que el mismo busca comprender y resolver problemáticas específicas de una colectividad vinculada a un ambiente, como es en este caso, se difiere específicamente a la situación actual que enfrentan dos restaurantes tradicionales, Chelles y El Patio del Balmoral, los cuales presentan características similares como lo son su ubicación geográfica y tipo de gastronomía tradicional.

#### **Fenomenología.**

Las investigaciones fenomenológicas, de acuerdo a lo expresado por Hernández y Mendoza (2018), se consideran: “Su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias.” (p. 548)

De acuerdo a lo anterior se pretende explorar, describir y comprender lo que los involucrados en esta investigación pueden tener en común, partiendo de lo que cuentan de sus experiencias ante el fenómeno de la prevalencia de los restaurantes involucrados en el estudio, en el mercado de nacional, considerando el alto costo de la vida presente en Costa Rica.

Es así como de acuerdo con lo anterior, Álvarez-Gayou (2003), define el diseño fenomenológico como:

(...) se caracteriza por centrarse en la experiencia personal, en vez de abordar el estudio de los hechos desde perspectivas grupales o interaccionales. La fenomenología descansa en cuatro conceptos clave: la temporalidad (el tiempo vivido), la espacialidad (el espacio vivido), la corporalidad (el cuerpo vivido) y la relacionalidad o la comunalidad (la relación humana vivida). Considera que los seres humanos están vinculados con su mundo y pone el énfasis en su experiencia vivida, la cual aparece en el contexto de las relaciones con objetos, personas, sucesos y situaciones. (pp. 85-86)

Siendo que las interacciones entre los sujetos y el objeto en estudio guardan una estrecha relación, también Alvarez-Gayou (2003) menciona las premisas fenomenológicas:

La primera se refiere a que las percepciones de la persona evidencian para ella la existencia del mundo, no como lo piensa, sino como lo vive; así, el mundo vivido, la experiencia vivida, constituyen elementos cruciales de la fenomenología. La segunda señala que la existencia humana es significativa e interesante, en el sentido de que siempre estamos conscientes de algo, por lo que la existencia implica que las personas están en su mundo y sólo pueden ser comprendidas dentro de sus propios contextos. De esta forma, los comportamientos humanos se contextualizan por las relaciones con los objetos, con las personas, con los sucesos y con las situaciones.

John Cresswell (1998), citado por Alvarez-Gayou (2003), considera que los investigadores realizan análisis fenomenológicos si su trabajo cumple las siguientes características generales:

Buscan la esencia, la estructura invariable del significado de la experiencia.

- Enfatizan la intencionalidad de la conciencia, es decir, que las experiencias contienen la apariencia externa y la interna, las cuales se basan en la memoria, la imagen y el significado.
- Realizan el análisis fenomenológico de los datos mediante una metodología reductiva, con auxilio del análisis de discursos y de temas específicos, y con la búsqueda de significados posibles.
- Apartan su propia experiencia, en la más pura tradición de la investigación naturalista.
- Confían en la intuición, en la imaginación y en las estructuras universales para aprehender la experiencia.
- Suspenden cualquier juicio respecto a lo que es real o no lo es.
- Comprenden las perspectivas filosóficas detrás de la teoría, especialmente el concepto de estudiar cómo una persona experimenta un fenómeno.
- Elaboran preguntas de investigación tendientes a explorar el significado que las personas confieren a la experiencia, y solicitan que se les describan las experiencias vividas cotidianamente
- Obtienen información de quienes han experimentado el fenómeno que estudian, generalmente por medio de entrevistas. (pp. 86-87)

De acuerdo con la citado anteriormente, el investigador se ve en el compromiso de ahondar en los detalles de la subsistencia de los negocios involucrados en la investigación, para poder comprender de primera mano, los factores que han prevalecido a través del tiempo para mantenerse activos y las situaciones exógenas que han influenciado las acciones de sostenibilidad económica.

## **Población**

### **Población**

La población según Hernández et al (2014) se define como: (...) la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de la investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de la interpretación.” (p. 7)

Así como Hernández et.al (2014) relaciona la cita anterior para determinar que la población “(...) conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p.174)

Por lo que son todos aquellos individuos que presentan características determinantes que se puedan agrupar para así ser objeto de estudio. Por lo tanto, se selecciona el personal involucrado en el proceso administrativo de estos dos restaurantes Chelles y El Patio del Balmoral, ya que cuenta con las características, conocimiento y funcionamiento directo de las variables contempladas en el tema de estudio.

Siendo así, el personal total que conforma estos restaurantes son 42 personas en los dos restaurantes; para el restaurante Chelles consta de 11 personas de las cuales cuenta con una gerente general, la cual se encarga por velar que cada funcionario cumpla con su puesto y además de dar declaraciones a los propietarios del restaurante.

Una administradora, la cual se encarga de inspeccionar y regular el funcionamiento del restaurante, controlar el desarrollo de cada proceso y la atención del cliente, así como brindarle soporte a cada colaborar en su respectivo puesto y supervisar las necesidades de cada área de trabajo, tanto de cajas, limpieza, cocina y del pago del alquiler del local.

Dos personas de cajas, las cuales se encargan de facturar los alimentos consumidos por los clientes y facturarlos diariamente.

Tres personas encargadas en el puesto de meseras, las cuales tienen como función principal de recibir en la entrada a los clientes, tomar los pedidos y entregarlos debidamente tanto al cocinero como a la cajera. También tienen la función de servir los pedidos a los clientes, limpiar las mesas y los pisos del restaurante, tanto al cierre e inicio de cada día.

Dos cocineros, encargados de recibir los pedidos entregados por las meseras, y servirlos en la barra para que las mismas las entreguen a los clientes, de la misma manera son los encargados por velar la limpieza del área de trabajo.

Dos pileros, los cuales tienen la función de colaborar con el lavado de los utensilios de cocina, utensilios de mesa, y demás artefactos ubicados en el restaurante, como refrigeradoras, la limpieza del área de la barra y congeladores.

Para la población del restaurante El Patio del Balmoral es de 31 personas de las cuales dos son los administradores, las cuales se encargan de inspeccionar y regular el funcionamiento del restaurante, controlar el desarrollo de cada proceso y la atención del cliente, así como brindarle soporte a cada colaborador en su respectivo puesto y supervisar las necesidades de cada área de trabajo, tanto de cajas, limpieza y del área de cocina con respecto a sus jefaturas. Cuenta además con un gerente general, el cual es el encargado de dar las debidas rendiciones de cuentas al Hotel del Balmoral, arreglo de conflictos y quejas del restaurante; lo cual su puesto es fundamental para el funcionamiento de la logística del mismo.

Dos personas de cajas, las cuales se encargan de facturar los alimentos consumidos por los clientes y facturarlos diariamente.

Siete personas encargadas en el puesto de meseras, las cuales tienen como función principal tomar los pedidos de los clientes y entregarlos debidamente tanto al cocinero como a la cajera. También tienen la función de servir los pedidos a los clientes, limpiar las mesas del restaurante.

Dos personas en el puesto de sommelier, las cuales son los encargados con el servicio de los vinos y cocteles del restaurante

Tres corredores, los cuales son los encargados de cambiar el pan, rellenar el agua, asistir al mesero y limpiar la mesa en los tiempos del café. También asiste en el área de cocina, trae las ollas y rellena contenedores.

Dos jefes de cocina, los encargados de velar por el contenido del menú y además está pendiente de todos los aspectos con respecto a las órdenes que salen del área de cocina hacia el cliente.

Un pastelero, encargado en diseñar, cocinar y tener listos los postres solicitados por los clientes.

Cinco cocineros, encargados de recibir los pedidos entregados por los meseros, y servirlos en la barra para que los mismas las entreguen a los clientes, se encargan por además de dar el inventario a sus jefes de área para mantener el abastecimiento de la cocina.

Cuatro pileros, los cuales tienen la función de colaborar con el lavado de los utensilios de cocina, utensilios de mesa, área de la barra y congeladores.

Finalmente cuenta con dos bartenders, los cuales son los encargados de servir los tragos en el área de bar, se encargan tanto de recibir el pedido, como de entregarlo personalmente a los clientes.

**Tabla N° 1**  
**Entrevistas aplicadas**

<b>NUMERO ENTREVISTADO</b>	<b>LUGAR DEL ENTREVISTADO (ORGANIZACIÓN)</b>	<b>LA RAZÓN DE LA ESCOGENCIA</b>
1. Femenina adulta de 62 años de edad.	Soda y Restaurante Chelles	Experta en el tema, administradora del lugar por más de 32 años de laborar para el restaurante como administradora
2. Femenina adulta de 53 años de edad.	Restaurante El Patio del Balmoral	Se dedica como asistente administrativa del restaurante, con 22 años de experiencia en el lugar

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de la presente investigación año 2019-2020

### **Unidades y Categorías de Análisis**

#### **Unidades de análisis**

Para Hernández y Mendoza (2018) las unidades de análisis son consideradas como: “Segmentos de los datos narrativos para ir generando o descubriendo categorías que describan los

conceptos de interés y sus vínculos, los cuales conforman el planteamiento del problema y permiten entender el fenómeno bajo análisis.” (p. 472)

Lo anterior, es lo primero que el investigador debe determinar de la información recolectada para que el contexto sea analizado en profundidad y guarde una relación estrecha con el objeto de estudio.

Es así, como, partiendo de las relaciones existentes en contextos similares, se determinan las unidades de análisis y sus respectivas categorías.

### **Codificación cualitativa**

Se hace necesario y pertinente, que los datos obtenidos, sean codificados, dando origen a las categorías, tal y como lo exponen Hernández et al (2018): “El investigador considera segmentos de contenido, los analiza y compara. Si son distintos en términos de significado y concepto, induce a una categoría de cada uno; si son similares, induce una categoría común.” (p. 474).

### **Categorías**

Teniendo claro lo anterior, y siendo la codificación cualitativa el punto de partida para crear las categorías involucradas en la presente investigación, es que Hernández et al (2018), las definen de la siguiente manera: “Conceptualizaciones analíticas desarrolladas por el investigador para organizar los resultados o descubrimientos relacionados con un fenómeno o experiencia humana que está bajo investigación.” (p. 474)

### **Entrevista**

Siendo la presente investigación de corte naturalista, es que Horroks (2010) y Savin-Baden y Major (2013) mencionados por Hernández et.al (2014) definen la entrevista cualitativa como:

(...) más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa. Se define como una reunión para conversar e interactuar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un grupo de manufactura. (p. 403)

El método a utilizar será por medio de la entrevista física con cada uno de los representantes de los restaurantes a investigar, tanto del Chelles, como el Patio del Balmoral.

Por lo tanto, en las mismas se utilizará el cuestionario como método de recolección de datos y las grabaciones de las mismas por medio del teléfono celular, para no omitir ningún comentario o inclusive distorsionar dichas entrevistas que se realizarán a los o las representantes a cargo de los restaurantes.

Las entrevistas a realizar, se conformarán de tres partes, acorde a cada una de las unidades de investigación propuestas por los objetivos específicos presentados en el capítulo dos. La primera será acerca de los requerimientos que solicita el Gobierno local de San José, la cual consta de cuatro preguntas. Para el segundo está conformado sobre el tema de los factores que intervienen en la sostenibilidad económica; y finalmente para concluir con la entrevista, se dirige al tema de cómo estos dos restaurantes han mantenido la prevalencia en el sector económico.

Las entrevistas se realizarán de manera anónima, se tomará como evidencia, el sexo de la persona, la edad, y los años de experiencia en la empresa que labora actualmente. Todos los datos serán brindados por los entrevistados si estos mismos están de acuerdo a brindarlos sin verse en una situación que comprometa su moral ni su vida profesional tanto laboral como íntima.

### **Triangulación**

Para poder determinar la veracidad de los datos recolectados, es que Hernández et al (2018), plantean la triangulación que, para efectos de la presente investigación, será la Triangulación de Datos que versa sobre: “(...) entrevistar a participantes y pedirles tanto un ensayo escrito como fotografías relacionadas con el planeamiento del estudio. Las “inconsistencias” deben analizarse para considerar si realmente lo son o representan expresiones diversas.” (p. 505)

Aunado a lo anterior, se procura realizar una bitácora consistente con lo narrado por los involucrados en la investigación, así como la observación directa sobre los objetos de estudio.

### **Herramientas**

#### **Registro**

Para la ejecución exitosa tanto de las entrevistas como de las observaciones, se recurre a herramientas fundamentales, tales como el registro, tal y como lo expresa Álvarez-Gayou (2003):

El investigador debe contar con el registro de cada una de las sesiones. Puede tratarse de la transcripción de audiograbaciones, que se complementarán con notas de observadores que registraron la información comportamental que no se obtuvo con la grabación (actitudes, movimientos, posturas, fatiga, inquietud, gestos faciales, etc.). Para ello, se vuelve algo muy valioso que el conductor del grupo tenga su propio cuaderno de notas. El observador debe cuidar que sus registros especifiquen claramente las personas de quienes le interesa señalar sus reacciones, complementándolos con información del contexto de tales manifestaciones. Por tal razón, deberá establecer una relación de los participantes, a medida que ellos se vayan presentando. Los observadores pueden estar presentes o no; se colocarán dentro de una cámara de Gessel si se cuenta con ella. Es sumamente importante verificar el estado del equipo a utilizar: antes de comenzar la grabación (el tiempo suficiente para tomar medidas correctivas) pruebe la cinta y disponga de baterías de reserva. De manera regular y durante toda la sesión, deberá comprobar que el equipo siga funcionando, ya que a veces sucede que la grabación se detiene y no siempre el investigador se percata del momento en que sucedió. Realice pequeñas pruebas de grabación previas a la reunión, a fin de que corrobore el buen funcionamiento de la cinta, de la grabadora y del micrófono; sobre éste, a pesar de que muchos equipos de grabación ya lo tienen integrado, usar un micrófono de buen alcance le permitirá obtener una grabación de mayor calidad. (p. 141)

### **Lugar de reunión**

Por su parte Claval (1982) mencionado por Álvarez-Gayou (2003), considera importante referirse al lugar de la entrevista como la relación existente entre:

La vida social está inscrita en el espacio y tiempo. La hemos construido sobre territorios que poseen determinadas características, como su extensión, la cual determina el hacinamiento o la holgura de la vida cotidiana; su ubicación lejana o cercana que impacta en el fortalecimiento o en la limitación de las

relaciones. Los espacios están encargados de simbolismos culturales y psicológicos, que se vuelven símbolos de seguridad, de orgullo y de pertenencia, y también de exclusión. (...) Tener en cuenta lo siguiente brindará orientación adecuada: Ventilación e iluminación adecuadas. Comodidad y amplitud del espacio. Acomodo funcional del mobiliario; el espacio de conversación estará dispuesto en forma de círculo, de modo que todos tengan contacto visual entre sí. Decoración agradable que relaje son llegar a distraer. Determinación de las áreas de fumar y de no fumar, e incluso el planeamiento de su esta conducta se permite y en qué condiciones Investigación previa entre los participantes acerca de si el lugar de reunión les genera reacción defensiva. (p. 141)

### **Materiales**

En cuanto a los materiales requeridos para la recolección de la información Álvarez-Gayou (2003) propone: “Los materiales dependerán del diseño de la investigación y de las modalidades de recolección de datos que se dedican; por lo general se requieren; Grabadora. Cassettes. Micrófono. Baterías. Videocámara. Rotafolio. Cámara de Gessel. Lápices, plumas y plumones.” (p. 143)

### **Habilidades durante la comunicación.**

Para todo lo detallado anteriormente como herramientas para la recolección de la información, Álvarez-Gayou (2003), considera de importancia la habilidad de expresión de parte del investigador, guardando esta:

En estrecha relación con el manejo de la guía de conversación del moderador. Con frecuencia se usan muletillas verbales (ajá, okey, claro, no, sí) y no verbales (asentir o negar con la cabeza), que el investigador empezará a reconocer y cuyo uso evitará. (p. 143)

### **Proceso de recolección de datos**

En toda investigación es imprescindible describir con exactitud, cómo se va a realizar la recolección de datos, siendo para este caso, lo que Hernández et al (2018) explican como: “(...)

aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente (...) Los datos obtenidos son la base del análisis.” (p. 226)

Para la recolección de los datos se realizó de la siguiente manera, dividiéndose en tres partes. En la primera fue la manera en la que se citó a las personas entrevistadas, pidiendo de sus permisos y espacios laborales para poder realizar la entrevista.

Se realizó una visita previa a ambos restaurantes el día 07 de diciembre del 2019; para el restaurante Chelles, como El Patio del Balmoral, no se tuvo suerte de realizar ninguna entrevista, debido a que los representantes administrativos no se encontraban esos días. En el caso de Chelles la persona a cargo estaría disponible el día siguiente, después de las 1 pm y para los representantes de El Patio del Balmoral, su horario administrativo es de lunes a viernes de 8 am a 7 pm; por ende se solicitó el correo electrónico de una de las encargadas administrativas para poder agendar una cita.

En la segunda parte, de la cita, para la realización de las entrevistas, se tuvo pronta respuesta y disponibilidad por parte de la encargada del restaurante Chelles, la cuál era una femenina de 62 años de edad, con 32 años de trabajar continuamente para el restaurante; con la experiencia suficiente para responder a todas las preguntas necesarias para la investigación.

Personalmente, el investigador se encargó de realizar la entrevista y dicha grabación por medio del celular para obtener cada una de las respuestas, sin perder ningún detalle. La cita fue a las 12:30 pm al lugar de la ubicación de Chelles, solicitando un sándwich y taza de café mientras esperaba a que la encargada llegara al lugar de trabajo. Observando que los utensilios del restaurante estaban viejos y en mal estado, como la mantelería, los menú rotos, la refrigeradora algo deteriorada y el cartel del menú superior en la entrada totalmente ilegible. La encargada llegó al lugar a las 1:15 pm, donde cordialmente se realiza la presentación personal y comenta sobre el trabajo y si estaba a disposición de realizar la entrevista en ese mismo instante para no hacer que perdiera otro instante de su tiempo, lo cual accedió en el momento e incluso a ser grabada.

Continuamente se procede con la tercera parte, que es la realización de la entrevista, donde previamente se lee las 12 preguntas antes de iniciar con la grabación y así la entrevistada pueda preparar su mejor respuesta. Se inicia con la grabación y procedo a realizar el cuestionario,

se lee cada una de las preguntas y la misma responde continuamente. Al terminar, se le agradece amablemente a la encargada por tomar parte de su tiempo para la entrevista e incluso se le invita a la defensa de la tesis, lo cual accede gentilmente. Se procede a pagar la factura del pedido y finalmente salir del lugar.

Para la segunda entrevista, no se tuvo tanta suerte, la accesibilidad fue más complicada; como se menciona en párrafos anteriores, fue la manera en la que se citó a las personas entrevistadas, para el restaurante de El Patio del Balmoral, se envía un correo electrónico el día 13 de noviembre del 2019, el mismo era dirigido a la encargada administrativa del hotel y restaurante de la empresa; llamando al representante del proyecto del presente tema de investigación el 06 de enero del 2020 al teléfono personal; donde se le cita para el día 20 de enero por la tarde a las 5:00 pm para poder realizar la entrevista, dando lugar a la segunda parte que es la cita para la entrevista en la recolección de los datos formulados en el cuestionario.

Para la tercera parte de la recolección de los datos, es donde se realiza la entrevista, nuevamente se realiza de manera personal, con el cuestionario impreso de 12 preguntas y la grabadora de un teléfono celular. El día 20 de enero, la encargada administrativa es la persona en dar el recibimiento y la cual accede a ser la entrevistada, una femenina de 53 años de edad, con 22 años de trabajar continuamente para el restaurante; con experiencia suficiente para responder al cuestionario a la hora de las 5:20 pm. Nuevamente como se realizó con la primera entrevistada, se lee las preguntas para que se prepare con sus mejores respuestas y se solicita su permiso para poner la grabadora, lo cual accede conforme y de manera anónima para proteger la imagen de la empresa.

Al finalizar el cuestionario de las 12 preguntas, se realiza la despedida formalmente a la entrevistada y se le agradece de su tiempo, se le invita a la defensa de la tesis, sin embargo parcialmente hace un gesto de amabilidad y agradece por la invitación; sin más que decir entrevistador procede a retirarse de su oficina y del edificio como tal, ubicado por la parte trasera del parqueo del hotel El Balmoral. Sin antes de irse observa el interior del restaurante, las mantelería, las plantas ubicadas en varias zonas, los uniformes limpios y ordenados del personal, los menú plásticos y todo en orden, limpio y en su mayoría no tenían ningún mobiliario deteriorado en comparación a la primer entrevista. Finalmente se retira luego de la observación.

## **Fuentes de Información**

### **Fuentes primarias**

Para Gallud (2015), las fuentes primarias son:

Fuentes originales en el sentido de que nadie reunió antes esa información. Una fuente primaria puede ser un libro que se analiza, un manuscrito que se interpreta, datos estadísticos recién recopilados, encuestas, el relato de un testigo ocular o algún tipo de documento sobre el que no se ha realizado un análisis previo. (p.21)

### **Fuentes secundarias.**

Las fuentes secundarias según Hernández et al (2014), son aquellas que: “Pueden ayudar a entender o analizar mejor las fuentes primarias estas pueden ser listas, compilaciones y resúmenes de referencias u otros documentos especializados”. (p.149)

Las fuentes secundarias para la investigación serán textos académicos y científicos, así como revistas científicas y artículos relacionados con las variables del estudio.

## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

En el presente capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos en las entrevistas con la población de investigación. El capítulo está organizado de la siguiente manera: primero se presenta una tabla que grafica las categorías que emergieron por cada unidad de análisis explorada. Las unidades que se exploraron corresponden a los contenidos de los tres primeros objetivos específicos de la presente investigación.

Una segunda parte se encarga de describir y analizar cada categoría de análisis. Este análisis se hace confrontando lo expresado por las fuentes de información con la teoría que le da el sustento científico al presente estudio. Una vez descritas y analizadas cada una de las categorías se realiza un apartado de interpretación. Este apartado consiste en interrelacionar las categorías para darle respuesta al problema de investigación.

### **ANÁLISIS DE CONTENIDO**

De acuerdo al uso del análisis de contenido en la investigación Krippendorff (1991) y Hernández y cols. (1998) mencionados por Gayou (2003); comprueban la importancia del análisis como la manera en que:

El autor agrega que este análisis busca la sistematización, la objetividad y la medición cuantitativa, dado que se ha ubicado dentro del positivismo cuantitativo. Desde la visión cualitativa, el análisis de contenido sigue siendo una manera de análisis de cualquier forma de comunicación humana, especialmente la emitida por los medios masivos y por personajes populares. (p. 163)

Además, como parte fundamental del análisis, una de las cualidades de cómo se asimilan las características del contenido, por Gayou (2003), establece que:

Otra de las características que acercan al análisis de contenido con el paradigma cualitativo es que el examen de los datos se realiza mediante la codificación; por ésta se detectan y señalan los elementos relevantes del discurso verbal o no verbal, y a su vez éstos se agrupan en categorías de análisis. Como veremos más adelante, éste constituye el procedimiento general por excelencia del análisis cualitativo. (p. 163-164)

## Unidades y Categorías de Análisis



### CATEGORÍAS

- Negocio
- Cierre
- Alimentos
- Irregularidad
- Solicitud
- Servicio
- Competencia
- Entidades
- Documentación
- Problemas
- Existencia

### SUB CATEGORÍAS

- Cierre del negocio
- Irregularidades en el negocio.
- Con atención al cliente.
- Si algo no está dentro de las regulaciones.
- Mide la competencia.
- Todo dentro del mismo parámetro.
- Involucrar otras entidades.
- Puedan durar 15 días.
- Todos están bien.
- Todos tienen su propia razón.

# REQUERIMIENTOS



# FACTORES



## CATEGORÍAS

- Impuestos
- Gastos
- Costos
- Precios
- Promociones
- Menús
- Oferta
- Consumo
- Control
- Trabajo
- Ministerios
- Gobierno
- Rentable

## SUB CATEGORÍAS

- Debemos gastar más
- Se han mantenido los costos.
- Han bajado las ventas.
- Productos.
- Atraer gente.
- Aprovechamiento.
- Que entren los clientes.
- Limitación de cosas.
- Ser más flexibles.
- Dar más fuentes de trabajo.
- Involucrarse más.
- Velar por la economía.
- Ayudar en capacitaciones.



# RESTAURANTE



## CATEGORÍAS

- Equipo.
- "Aflote"
- Invertir.
- Complicado.
- Difícil.
- Planilla.
- Negocio.



## SUB CATEGORÍAS

- Lo mejor que se puede hacer.
- Sacar el barco adelante.
- Los dueños deben invertir.
- No hay inversionistas.
- En busca de expandirnos.
- Corte de personal.
- Aumentar precios



## UNIDAD DE ANÁLISIS 1: REQUERIMIENTOS

### Categoría: Negocio, cierre, irregularidad, alimentos

A: El de salud, porque es el requerimiento que más cuidado debe de tener, ya que trabajamos con alimentos y ellos vienen a visitar el lugar, verifican que el agua no esté contaminada, lo realizan cada año y si encuentran algo que les parece irregular, cierran automáticamente el negocio.

Comentario: La entrevistada comenta que de todos los requerimientos, el de salud es el más complicado, por el hecho de que todo debe estar debidamente regulado, desde la potabilidad del agua, el lavado de los alimentos, la limpieza del lugar, como trabajan en la cocina y la manipulación de los alimentos que les da. Si algo no cumple con lo solicitado, cierran el negocio.

**Imagen N° 10**

**Costado externo del Restaurante Chelles**



**Imagen N° 11**

**Parte interna del Restaurante Chelles**



B: son muy quisquillosos, pero en parte siento que está bien, debido a que exigen calidad como tal que se debe de dar al consumidor más si se trata de alimentación. E incluso si algo no

está dentro de las regulaciones, pueden cerrar el negocio o clausurarlo temporalmente y cobran una multa.

Comentario: La entrevistada comenta acerca del requerimiento del Ministerio de Salud, que a pesar de ser algo quisquillosos, está totalmente de acuerdo, debido a que se trabaja con alimentos; estos deben estar totalmente en orden a las medidas salubres necesarias, y es una medida de mantener a todos los negocios bajo el mismo régimen.

### **Imagen N° 12**

#### **Parte interna de comidas del área ejecutiva Restaurante El Patio del Balmoral**



#### **Categoría: Solicitan, servicio, exigencia, competencia**

A: Hay que tener todo en regla con lo que ellos solicitan. Se necesita tener todo en regla.

Comentario: La entrevistada comenta sobre lo que el Ministerio de Salud les exige en mantener todo acorde a como ellos lo solicitan.

### **Imagen N° 13**

#### **Diseño de los servilleteros del Restaurante Chelles**



B: La exigencia hace que uno de un buen servicio y también mide que la competencia esté dentro del mismo parámetro.

Comentario: La entrevistada aclara su punto de vista que se encuentra a favor sobre cómo les exigen mantener un buen nivel de servicio y eso hace que mejoren con respecto a la competencia.

### **Imagen N° 14**

#### **Platillo de bocas del Restaurante El Patio del Balmoral**



#### **Categoría: Entidades, documentación**

A: Sería bueno que involucraran otras entidades también, para que no haya tanto argolla, digámoslo así.

Comentario: La entrevistada comenta su punto de vista personal, acerca de cómo años anteriores, los Gobiernos y Municipalidades no han realizado el manejo adecuado de la economía del país. Además que sería bueno involucrar otras entidades reguladores para evitar la argolla.

### **Imagen N° 15**

#### **Título frontal externo del Restaurante Chelles**



B: No añadiría más entidades sino que quizás lo que mejoraría es la rapidez en contestar las consultas, o solicitudes que uno tiene más rápido; debido que a veces uno necesita una documentación y pueden durar 15 días dentro de lo que ellos llaman hábiles.

Comentario: La entrevistada a pesar de estar a favor de las entidades reguladoras, está inconforme con la rapidez en las solicitudes que realiza, o inclusive las consultas realizadas, cree que 15 días de espera son algo duraderos para lo que requiere su respuesta.

### **Imagen N° 16**

#### **Show de Mariachis del Restaurante El Patio del Balmoral**



#### **Categoría: Problemas, existencia**

A: Están todos bien. No he tenido problemas.

Comentario: La entrevistada comenta acerca de que todos los requerimientos le parecen necesarios.

B: No, en realidad todos tienen su propia razón de existencia y creo que están bien así.

Comentario: La entrevistada muestra su punto de satisfacción sobre los requerimientos y está de acuerdo sobre cada uno de sus exigencias.

### **Imagen N° 17**

#### **Postre del Restaurante El Patio del Balmoral**



## UNIDAD DE ANÁLISIS 2: FACTORES

### **Categoría: Impuestos, gastos, costos, precios**

A: Tanto impuesto, entonces la gente le da temor gastar lo que no tiene... Se han mantenido los costos del menú; sin embargo han bajado las ventas un 80%. Ahí está el problema.

Comentario: La entrevistada comenta sobre su preocupación al ver que las ventas del negocio bajaron un 80%, lo cual actualmente son solamente de un 20%, cree que uno de los principales factores son los impuestos, debido que los clientes deben de gastar cada vez más, han disminuido su consumo. Haciendo entender que las ventas a comparación de años anteriores han bajado drásticamente a lo que ella misma con su experiencia de trabajar en el restaurante ha visto con el paso del tiempo.

### **Imagen N° 18**

#### **Comedor Principal del Restaurante Chelles**



B: Creo que un golpe que nos está afectando es que debemos gastar más, debido a los impuestos y tratar de mantener los precios de nuestros productos a nuestros clientes para no verlos afectados ni a ellos ni a nuestra propia economía.

Comentario: La entrevistada comenta sobre lo difícil que ha sido mantener los precios del negocio, aun cuando los impuestos han hecho que todo suba, siempre buscando lo mejor para sus clientes y no afectarlos ni a ellos ni a la empresa.

### Imagen N° 19

#### Área de café Restaurante EL Patio del Balmoral



#### Categoría: Promociones, ofrecer, menú

A: Uno pone promociones, para atraer a la gente, colocamos promociones en las paredes, en las pizarras para que el cliente entre y ya un vez están dentro, nosotros les ofrecemos más cosas.

Comentario: La entrevistada comenta sobre las acciones que ha tenido que realizar para atraer a los clientes, una de ellas es colocar promociones fuera del restaurante y una vez que los clientes ya estén dentro; les ofrecen otros productos a consumir.

### Imagen N° 20

#### Casado Restaurante Chelles



### Imagen N° 21

#### Casado Restaurante EL Patio del Balmoral



B: Tenemos ciertos menús para niños e incluso a veces sacamos como platillos familiares para que aprovechen. También en las noches ponemos algunas promociones en los cocteles. Con respecto al equipo de trabajo, estoy dispuesta a escuchar críticas y sugerencias respectivas al negocio, clientes e incluso compañeros y resolverlas.

Comentario: La entrevistada comenta su estrategia de venta, han tenido que poner ciertos menús para niños, e inclusive algunas promociones en sus cocteles y platillos familiares para que los clientes aprovechen, además se encuentra abierta a escuchar comentarios tanto positivos, como negativos de su administración en el restaurante.

**Imagen N° 22**

**Casados Restaurante EL Patio del Balmoral**



**Imagen N° 23**

**Coctel EL Patio del Balmoral**



**Categoría: Consumir, control, impuestos**

A: No mucho, solamente lo que veo en el Tele, los impuestos que van a poner: como al cable, a esto, a lo otro; entonces por eso la gente no quiere tampoco consumir. Nos hemos limitado a muchas cosas.

Comentario: La entrevistada comenta que tiene poco conocimiento sobre los impuestos y nuevos cobros que ha empleado el Gobierno al país, a pesar de formar parte de la administración del restaurante.

B: Sí, en realidad es algo que viene de hace mucho tiempo, los impuestos a la persona jurídica, aumento en el pago de la renta y ahora el I.V.A (impuesto venta agregado) que ya estaba establecido pero ahora es obligatorio para todos los negocios y me parece bien que lo regulen ahora. Sin embargo como todo deben de tener un control en es y ser algo más flexibles para las pequeñas empresas

Comentario: La entrevistada, muestra un conocimiento de las acciones que ha tomado el Gobierno en estos últimos años, como el impuesto a la persona jurídica, el aumento del I.V.A en prácticamente todos los productos y el aumento de los que ya estaban como la renta, sin embargo muestra su preocupación para las pequeñas empresas.

**Ilustración N° 1**  
**Símbolo del dólar**



**Ilustración N° 2**  
**Símbolo del Colón**



**Ilustración N° 3**  
**Símbolo del Euro**



**Categoría: Trabajo, Gobierno, Ministerios, rentable**

A: Sí, dar más fuentes de trabajo y no cobrar tanto impuesto, tantas cosas que lo que hace es atarlo a uno de manos.

Comentario: La entrevistada comentaba acerca su inconformidad de los impuestos que se cobran y que además el Gobierno debe de ayudar con más fuentes de trabajo.

B: Sí, en realidad no depende solamente del Gobierno, ellos tienen la obligación de velar por la economía del país y minimizar los gastos. Pero también siento que los demás ministerios

deberían de involucrarse más en dar capacitaciones, en ver porqué muchos negocios han cerrado, y ayudarles en lo que están fallando o no les está siendo rentable.

Comentario: La entrevistada da su punto de vista respecto a que el Gobierno debe de mejorar la economía del país; sin embargo no depende de solamente ellos, sino también de las demás Ministerios para ayudar y dar soporte a las empresas que han disminuido sus ventas, que se ven afectadas por los cobros de los impuestos e inclusive de ayudar en aquello que están fallando.

### **UNIDAD DE ANÁLISIS 3: RESTAURANTES**

#### **Categoría: Equipo,” aflote”**

A: Trabajar en equipo es lo mejor que se puede hacer, tratar de sacar el barco adelante, sacarlo “aflote”. Yo lo que hago es traer las verduras al mercado el mayoreo, ir a los lugares donde esté un poquito más cómodo para aumentar la ganancia.

Comentario: La entrevistada habla sobre la importancia del trabajo en equipo, de cómo se puede sacar la empresa adelante si se trabaja juntos; además comentaba sobre como ella misma realizaba las compras de algunos de los ingredientes para disminuir los gastos del restaurante y así de alguna manera aumentar los ingresos.

B: Es un trabajo en equipo, todos mis empleados deben saber lo que tienen que hacer para que este negocio no se venga abajo. Desde un saludo, el servir amablemente la comida e incluso al despedirse de los clientes. Todo eso hace que nos mantengamos “aflote”.

Comentario: La entrevistada habla del trabajo en equipo y en cómo delega las funciones a sus colaboradores, para que cada uno ayude en sus labores de la mejor manera, dando un buen servicio y manteniendo así el negocio en funcionamiento.

#### **Categoría: Invertir**

A: No, se necesita más inversión; al restaurante le hacen falta más cosas.

Comentario: La entrevistada confirma que en el restaurante la planificación en una organización no es suficiente para mantener la sostenibilidad económica del mismo; sino que lo que realmente necesita es inversión al restaurante, debido a que le faltan más cosas.

B: Si porque es la base del negocio, todo debe estar planificado y tampoco lo es todo, porque también los dueños deben de invertir, saber escuchar, darse cuenta lo que está pasando y

actuar rápido. Creo que es una parte en la que fallamos, le damos mucho tiempo a las cosas y lo resolvemos ya cuando no era el momento oportuno.

Comentario: La entrevistada alega que una buena planificación es la base del negocio, sin embargo hay otros factores como la inversión, es escuchar opiniones, estar pendiente a lo que sucede y actuar de manera rápida. Además afirma que es una de las partes que fallan debido al tiempo de respuesta que dan a ello.

**Categoría: Complicado, difícil**

A: Esa era la fe, pero a como están las cosas la situación está muy complicada; porque primero ahorita no hay inversionistas, las que estamos somos trabajadores, entonces sólo un milagro del cielo digámoslo así, solo un milagro de Dios. Mucha gente habla del negocio y como te digo la calidad es igual a la de hace 32 años.

Comentario: La entrevistada comenta sobre la pregunta de si ve crecer el negocio de acuerdo a la economía actual del país; pero indica que por ahora la situación económica está muy complicada y no hay inversionistas. En realidad lo único que les ayudaría sería un milagro de Dios, que la calidad del restaurante es la misma de hace 32 años y mucha gente habla del lugar.

B: Está un poco difícil para serte sincera, ahorita no estamos en busca de expandirnos o crecer, quizás hasta que el mismo país mejore su propia deuda que tienen, entonces quizás ahí si pensaremos en ello.

Comentario: La entrevistada alega que por el momento no buscan expandirse o crecer, debido a que ahorita está difícil; quizá cuando la economía del país mejore pensarán en realizarlo a futuro.

**Categoría: Planilla, negocio**

A: La ventaja y desventaja a la vez es el personal de hace muchos años, ya ellos saben lo que tienen que hacer, sin embargo la cantidad de personal no es la misma, antes había bastante pero ya se ha tenido que quitar poco a poco. Se tuvo que quitar porque ya no alcanzaba para los gastos, la planilla tuvo que bajar bastante.

Comentario: La entrevistada como medida drástica que ha tomado el restaurante, informa que ha sido el recorte de personal, debido a que no alcanzaban los gastos y poder cubrir con las necesidades; tuvieron que reducir la planilla bastante.

B: Se ha tenido lamentablemente que cortar personal, los proveedores que hace años teníamos ahora no son los mismos, debido a que algunos han subido sus precios y por supuesto nosotros buscamos el ahorro a nuestro negocio para no tener que aumentar nuestros precios también.

Comentario: La entrevistada habla sobre las medidas drásticas que han tomado en el restaurante para mantener el funcionamiento del negocio, la principal ha sido cortar personal, la segunda es que tuvieron que cambiar de proveedores debido a que los precios han subido y por supuesto como empresa buscan el ahorro al máximo para no tener que aumentar los precios de los productos del restaurante y así mantener un gasto estable.

### **Reseñas de clientes sobre los restaurantes Chelles y El Patio del Balmoral**

Como parte del trabajo de investigación, una de las razones más importantes de la misma es el comentario de los clientes, es así como una señora de 74 años de edad, un caballero de 66 años de edad y otra dama de 65 años, nos relatan a continuación de sus experiencia y conocimientos sobre los restaurantes Chelles y El Patio del Balmoral, algunas de las reseñas se realizaron en la casa de los participantes, otros en lugares públicos como restaurantes e inclusive por medio de llamada telefónica, la primer reseña es del día 08 de febrero del 2020, justamente la fecha en que sin saber el Chelles iba a cerrar sus puertas definitivamente.

A continuación esta amable dama llamada Julieta Brenes, de 74 años de edad, comenta de cómo ella disfrutó de estos dos restaurantes y cómo fue que llegó a conocerlos:

Chelles era un bar restaurant muy conocido por la gente, era algo muy bonito, ser llenaba bastante... bastante gente llegaba... y también atendían muy bien, yo iba con una compañera de trabajo a tomar café y nos atendían muy bien.

Había mucho respeto para las mujeres y todo, mucho valor, ahorita no he vuelto a ir, porque no he vuelto a ir a San José, no sé si estará o qué, porque ya hace años de eso, no sé cómo estará ahorita el ambiente.

¡Imagínese! en aquel entonces todo era muy barato, se podía comer bien, había trabajo para todos -para todo el mundo en general- no es como ahora que es un problema, que ahora hay mucha necesidad, mucho egoísmo, mucha miseria, ahora nadie quiere ayudar a nadie, por eso estamos como estamos y con el asunto del trabajo también. Hay más de trecientos mil personas que no tienen trabajo en Costa Rica, también es que hay mucho extranjero, entonces eso trae muchísimo problema al país, a nosotros los Costarricenses.

Había también otro restaurant que se llamaba el Balmoral, era algo muy lindo, algo muy lujoso, era un poquito más caro, pero era que iba gente de dinero, ahí se hospedaba mucha gente y muy buena atención porque ahí trabajó una prima mía que ya murió.

Y también quedaba cerca de ahí el “Daily Quinns”, era un restaurante de los Estados Unidos, yo trabajé ahí, yo era la cocinera, cocinaba de todo, se hacía arroz con pollo y llegaban los de la Caja del Seguro a comer, se vendía rápido, se hacían “chillidog”, se hacían hamburguesas, tacos, de todo. Y se vendía, aquel restaurant era como si hubiera una fiesta, donde yo trabajé en frente de Foto Susan, que ahora es la plaza, muy bonito, justamente le estoy hablando de 30 a 45 años que tiene mi hija menor, yo tengo 74, casi 75 en mayo. San José era muy lindo en ese entonces. (08 de febrero del 2020)

Así como esta dama tan gentil, detalla de cómo era San José hace 30 a 45 años atrás, donde la economía era más estable, todas las personas lograban conseguir trabajo. Además del respeto que se le daba a las mujeres en los espacios públicos. Relata sobre el restaurante Chelles como un excelente servicio, la comida muy rica y los precios cómodos; a comparación del Balmoral era para otra clase de personas un poco más adineradas, donde se iba a comer rico y lujosamente.

También de cómo los valores se han perdido, que las personas ya no se preocupan más por los demás sino por sí mismos, que la migración ha aumentado considerablemente y de cierta manera ha afectado a los costarricenses.

Además se puede concluir que es cierto, las personas al igual que la estabilidad económica ha cambiado, la cantidad del desempleo es cada vez mayor a años anteriores, que cada día cuesta más conseguir trabajo debido a tantos cambios que ha habido en todos estos años transcurridos.

A continuación se presenta la segunda entrevista, realizada a un caballero llamado Alfredo Solano de 66 de edad, que acostumbraba visitar el restaurante Chelles muy seguido y nos relata de cómo lo conoció, de cómo influyó en su vida y lo que piensa sobre el cierre de este restaurante:

Para darte una idea rápida, Chelles se formó hace unos 113 años más o menos verdad y fíjate que a Chelles yo voy hace unos 30 años, era un lugar muy bonito, porque Chelles no solamente era una cafetería, sino que también era un restaurant, me ¿entendés?; y entonces como cafetería y restaurant iban muchas personas no solamente a tomar café y un arreglado, sino que también a almuerzo y comida. Ahora, por eso Chelles se llenaba mucho el café de Chelles tenía una cosa muy singular, y era que el café de Chelles cuando te servían café en Chelles, era café chorreado, o sea no era café de “coffemaker” me entiendes, de máquina; entonces una de las especialidades de Chelles era que el café de Chelles era chorreado y si te pedías un café con leche o un café negro y sabía delicioso –verdad-. Ahora lo sirven diferente porque fíjate que Chelles lo cambiaron de dueños hace aproximadamente unos diez años, ¿entendés?; en otras palabras, Chelles, el local donde estaba Chelles era un local alquilado, los que administraban Chelles no eran los dueños, sino que es un local alquilado. Entonces esos antiguos dueños de hace diez años eran los que daban el café chorreado y todo, luego hace unos diez años u 11 años no me acuerdo muy bien, este... hubo un conato de incendio en Chelles, me entiendes, un conato de incendio... se incendió un poquito la parte de arriba pero nada más; entonces esos antiguos administradores de Chelles decidieron dejar la administración e irse, ves... y entonces... ese Chelles cuando ellos se fueron, fue tomado por dos empleadas de Chelles, entiendes; de las muchachas que atendían... que dijeron a los antiguos arrendatarios “ no, no, váyanse ustedes y nosotros quedamos alquilando y administrando Chelles” y fue a partir de ahí donde Chelles comenzó a declinar.

Entonces ¡ves!, así está la Historia, a partir de hace unos 10 años ya Chelles comenzó a declinar en este sentido, en varios aspectos. Comenzó a declinar primero porque subieron los precios, es lo primero y te lo digo porque yo era un habitual de Chelles, ¿entendés?, y comencé a sentir que los precios estaban subiendo, ejemplo: los amigos que íbamos a Chelles que éramos como cuatro o cinco nos reuníamos y pedíamos un café con leche y un arreglado, que eran tan ricos en Chelles, y los arreglados pasaron... bueno café y arreglado, pasaron de 1400 a 3200; el

doble claro. Ni siquiera quiero imaginarme los almuerzos, porque nosotros nunca almorzamos ahí, ¿entendés?, pero por ejemplo yo me pedía un “gallopinto” con huevo y eso pasó de 1400 a 3100 una cosa así, ves, en el término de esos diez años que estuvo la nueva administración, ya.

Le subió tanto que por ejemplo mis amigos y yo dejamos de ir tan frecuente como lo hacíamos, no nos quedaba cerca ni de camino ni por el trabajo. Yo hace unos 25 años iba y tomaba un cafecito porque me gustaba ahí en Chelles y luego como vi que unas cuantas personas, cuatro o cinco, también iban solas y se pedían un café; entonces fijate que fue donde comenzamos a conversar y se formó el grupito. Entonces decíamos, “reunámonos los sábados en Chelles”, y ya cuando llegábamos los cuatro o cinco amigos, ya sabían las muchachas de Chelles, y nos servían los cafés y durábamos una o tres horas hablando ahí... ¡verdad!.. jajá.

Hace unos cuatro años Chelles pasaba lleno día y noche, porque Chelles abría las 24 horas, pasaba día y noche lleno y ya de hace tres años que lo puedo decir con toda seguridad, de hace tres años ya empezó a disminuir en la cantidad de gente que iba a Chelles, ¿entendés?, a disminuir pero de una forma alarmante, ya en el último año, yo llegaba a Chelles y mis amigos llegaban a Chelles y los que estábamos ahí éramos nosotros cuatro y dos o tres mesas más ocupadas; pero... entonces te iba a decir... para mí fueron tres factores que hicieron que Chelles cerrara.

Primero, el aumento de precios –verdad-... bueno no, dos factores... y segundo que Chelles tenía que pagar ante la municipalidad dos o tres años, Chelles tenía que pagar ante la Municipalidad la patente de licores, pero no la pagaron... entonces... le quitaron a Chelles el permiso para vender licor en Chelles; eso le bajó un montón, porque fijate que mucha gente llegaba y se pedía un almuerzo con una cerveza, o llegaban unos amigos de esos juntitas y para mí eso fue como una puñalada también, porque todos los licores, ni cerveza, ni vinos, ni ningún tipo de licor, nada.... Y mucho cliente decía...“para qué vamos a volver si ya ni siquiera se venden licores”.... A ¡no!, y lo tercero también; no afectó tanto económicamente pero si también afectó al prestigio que tenía Chelles que por razones religiosas, las dos muchachas que estaban administrando, eran evangélicas y por razones religiosas también dejaron de vender cigarrillos.

Entonces, perdieron la patente de licores, dejaron de vender cigarrillos y como dijo un cliente muy bien, que no volvieron nunca más... “usted no puede imponerle sus creencias

religiosas a sus clientes”... Ahí de muy en vez en cuando una o tres veces por año, los amigos pedíamos una cerveza cada uno, y hace tres años... “¡Loli, Loli!, una cervecita”... y decían... “no ya no vendemos licor”... y di, ¿qué pasó?; que ahí nos contó, ves... entonces Chelles, para mí Chelles fue declinando por esos tres factores... ¿entendés?... por esos tres factores.

Y es una gran lástima, viste la disposición de Chelles; sus mesas y sus sillas, no como “Mac Donald’s”, sino que uno podía sentarse a tomar café por ratos, era un ambiente de San José de 1970. No se pusieron al tiempo con tiempos comerciales, es decir; les pasó por encima “Mac Donald’s”, “Burger King”... ¿me entendés?, luego no sé si... ¿viste que en diagonal había una pizzería?...

...Esa pizzería, la pusieron hace cinco meses, te lo puedo decir porque hace cinco meses ahí había una tienda de ropa interior para mujer... eso quebró y pusieron ahí esa pizzería, vieras que esa pizzería también influyó en los últimos cinco meses -influyó- porque pasaba llena esa pizzería y si vos vas a esa pizzería es el local más sucio y antihigiénico que podés ver vos en San José, ¡y la gente iba!

Esa pizzería influyó mucho, o sea, influyó en los últimos cinco meses diría yo, porque yo me sentaba, en la mesa que estaba casi que en la entrada, que ve hacía afuera, ¿entendés?, y notaba que mucha gente que entraba a Chelles, veían el menú, veían los precios y se iban para la pizzería... Como te digo, esa pizzería es como excusado de hueco... es lo más sucio que he visto en mi vida; pero se iban para ahí.

Chelles en realidad no me quedaba cerca, si no que a mí me gustaba mucho un sábado o un domingo y decía... “¡mirá!, voy a pasar a hacer mandados”... y la parada de buses me quedaban cerca a los 50 metros de Chelles, eran los buses de San Pedro. Entonces hace muchos años, iba para la parada de buses y dije... “¡mirá! -hace unos 30 años-, voy a pasar a tomar un cafecito”, y entonces se me hizo costumbre y ya luego fue que fui conociendo a mis amigos.

Y esos amigos míos, se iban a Chelles y no te estoy hablando de amiguillos de ninguna formación, el grupo los conformábamos por decírtelo así; eran Joaquín Gutiérrez, el gran escritor nacional que ya murió, un gran escritor nacional, es más, la mejor traducción de los dramas de “Shakespeare” son los de Joaquín Gutiérrez, era de los de la mesa de nosotros. También en la mesa de los amigos estaba Rodrigo, no recuerdo el apellido, pero Rodrigo era un gran poeta, que murió

hace unos trece años, ¿entendés?; dentro del grupo estaba Carlos Cortés un escritor nacional que acaba de terminar una novela que se llamó... se llama “El año de ira”... También dentro de los amigos estaba Jorge Méndez Bridges, escritor nacional, o sea mis amigos eran muy intelectuales verdad; también Alberto Cañas, un gran político nacional, que ya murió también, y ya quedamos pocos... ¿entiendes?...

...Quedábamos muy pocos... y entonces el sábado que Chelles cerró decidimos irnos a Chelles a despedirnos, de Loli, de la muchachas y de todo el mundo.... ¡Y entonces!, ¿Para dónde íbamos a ir ahora?...y decidimos irnos a 50 metros más hacia el este que hay una cafetería que se llama “Manolo’s”, ahí nos reunimos ahora los viejos.

Sí quedamos algunos... -ahora-... algo muy importante, ¿has visto que dice se alquila?; ¡mirá!, antes que lleguen los nuevos dueños, tienen que hacer toda una remodelación de ese local, porque no sé si ese local si viste... ¡se estaba cayendo!... muy deteriorado externa e internamente, y ojalá que lo remodelen y no lo boten porque fíjate que ese edificio, es un edificio que no sé por qué no lo han declarado patrimonio nacional, es un edificio de más de ciento y “pico” de años; el balcón que tiene en la esquina... ese balcón tiene ciento y no sé cuántos años... entonces, esa estructura no deben demolerla, deben de remodelarla, hacerla bien bonita y dejarla tal y como está...

... Dejando la estructura como está... pero si debe de hacer una gran remodelación y yo creo que con Chelles, con el cierre de Chelles, se perdió el único espacio que quedaba en San José para que las personas se reunieran en una mesa, con unas tazas de café para hablar, de la política nacional, para hablar de la cultura nacional, para hablar de la situación del país, por eso es que Chelles era tan visitado; por eso era, pero te puedo decir lo siguiente, el declive comenzó hace unos cinco años, ¡y te lo puedo decir yo que lo comencé a ver y a ver!, que llegaba menos gente y menos gente, yo mismo solo me pedía una tacita de café porque ya todo estaba muy caro. Y ya en el 2019 yo decía... “ya esto va a cerrar en cualquier momento”... y cerró. (05 de marzo del 2020)

Como relata el caballero don Alfredo, Chelles era un lugar de mucha historia, un lugar donde las personas se podían sentar a conversar horas de horas. El señor Solano, empezó a ir a

Chelles por motivo que su ubicación geográfica estaba justamente ubicado donde paraban los buses que se dirigían a su casa, los buses de San Pedro, fue así como cada vez que él iba a realizar sus mandados personales cada fin de semana, se sentaba en el restaurante, pedía su café y su arreglado. Luego con el tiempo fue viendo que otras personas llegaban al restaurante y se pedían curiosamente lo mismo que él e hicieron amistad, el grupo era conformado por cuatro o cinco personas; Joaquín Gutiérrez, Rodrigo (un gran poeta), Carlos Cortés, Jorge Méndez y Alberto Cañas.

Algunos de estos personajes en su mayoría ya han fallecido, sin embargo los pocos que quedan aún siguen viéndose luego del lamentable cierre de Chelles.

Don Alfredo fue un cliente muy casual junto a sus amigos, e inclusive comenta de las principales razones de por qué Chelles fue decayendo hasta llegar al cierre.

La primer razón es porque luego del incendio que hubo contiguo al restaurante, los dueños de ese entonces iban a cerrar el negocio; sin embargo dos de las muchachas que tenían más años retomaron el negocio por su cuenta para que no cerrara, pero a este restaurante le hicieron varios cambios, los cuales afectaron en las ventas aproximadamente unos diez años.

La segunda razón que relata es que debido a las creencias religiosas de las administradoras, no realizaron la renovación del permiso de venta de licores, por ende al no realizar el pago de esa patente perdieron la capacidad de vender cualquier tipo de licor, ya sea cerveza, tragos o cocteles, no podían vender nada que estuviera compuesto con alcohol. Algo de lo cual hizo que muchos clientes dejaran de frecuentar el lugar como antes, además que también debido a sus creencias evangélicas, quitaron la venta de los cigarrillos, algo que a pesar de que los clientes sí les dieron sobre sus inconformidades respecto a sus decisiones administrativas involucradas a la religión, no le tomaron importancia. Lo cual hizo que varios clientes frecuentes, dejaran de ir al restaurante.

La tercera razón fue el alza de los precios en el menú, comentaba por ejemplo que el café y arreglado, pasaron de costar ₡1400 a ₡3200; el doble y un “gallopinto” con huevo y eso pasó de ₡1400 a ₡3100 colones. Entonces las personas sintieron las alzas de los precios en el menú y dejaron de comprar en Chelles, incluso el mismo don Alfredo cuenta que con el tiempo en cada reunión solamente pedía un cafecito debido a que ya el costo de su comida favorita era algo caro.

La cuarta razón que relata don Alfredo es que cerca del restaurante Chelles abrieron una pizzería no más de cinco meses atrás, a pesar que el lugar como lo describe don Alfredo no era muy limpio ni salubrementemente aseado, las personas al ver que sus precios eran relativamente bajos iban a comprar a la pizzería. Además el mismo observaba como los clientes se sentaban en Chelles, veían los costos de los platillos en el menú e inmediatamente se ponían de pie y se iban a comer a la pizzería. Eso hizo que el restaurante perdiera muchos clientes, debido tanto a la nueva competencia como a los precios de Chelles tan altos.

Para el día en que el restaurante Chelles cerró sus puertas por última vez, se reunieron para darle la despedida a las muchachas que conocían de hace años, al personal e incluso a la infraestructura como tal, don Alfredo comenta que el local al ser alquilado por otros dueños, espera que lo remodelen pero sin demoler el edificio, debido a que es una edificación que representa mucha historia para él y sus amigos que lo recuerdan con tanto cariño.

Continuamente como tercera reseña, se presenta una dama llamada Zoila Rosa Zúñiga, 65 años de edad, comenta que acostumbraba visitar el restaurante Chelles esporádicamente cuando iba por San José y nos relata de cómo lo conoció, de cómo lo disfrutó y lo que piensa sobre el cierre de este restaurante:

Yo con Chelles tuve una experiencia muy bonita, porque yo soy de campo, entonces hace muchos años mi esposo me llevaba, a tomar café; bueno yo soy cafetera mil por mil, entonces me gustaba mucho, bueno siempre, de por si Derek yo soy como un chiquillo apenas salgo de la calle me da hambre, entonces íbamos a tomar café, un día él me dijo que fuéramos ahí, él me dijo... “por ahí hay un lugar muy bonito y nos fuimos a Chelles”... ¡y de verdad!, ese café que no es rechinado; sino que te gusta, que te sabe a café, yo en las sodas siempre pido café con leche, pero cuando pregunto y me dicen que el café está recién hecho, fresco, entonces yo pido café negro, sin embargo el café de Chelles era delicioso tanto café con leche como negro y se lo puedo garantizar que lo tomé de todas formas, me encantaban y lo he dicho mil veces, no sé qué tenían las tostadas de Chelles, pero fueron las únicas tostadas que hasta el día de hoy me han gustado, porque a otros lugares he ido y me han dado la tostada, pero no es tan tostada porque donde la muerdo siento como que la mantequilla, porque yo las pido con mantequilla... siento que la

mantequilla no sé... siento que le echan mucho, entonces siento que me pega lo líquido a la boca y eso no me gusta.

Luego un sándwich y fue la primera vez que me comí un sándwich de mano de piedra, pero no sabía que era de mano de piedra, porque yo lo pedí de carne, entonces eso era lo que ahora le llaman baguette, nosotros le llamábamos “melcochón” en aquel entonces verdad, y me supo riquísimo y la última vez, te puedo decir que hace como tres años, y como hace principios de año que pasé por ahí y de verdad que siento una nostalgia donde lo vi cerradito, me entró nostalgia porque fuimos a la Granadilla y por ahí paran los buses y de verdad que uno siente cosas, porque lástima que las cosas que de verdad tengan historia lo cierren verdad, porque no sé en realidad por qué lo cerrarían, eso sí no lo sé.

Fui por primera vez con mi esposo, cuando estuvimos casados, recién casados, te estoy hablando ya de hace bastantes años, y después seguimos yendo, esporádicamente no era que íbamos todos los días o cada fin de semana; pero esporádicamente cuando íbamos por ahí la visita a Chelles era como obligatoria, verdad, porque que rico yo siempre me tomaba mi cafecito y eso; con la tostadita, porque vieras de verdad que cosas, usted me ve que yo me voy a comer a cualquiera otra parte a tomar café y nunca te pido una tostada...porque no, ¡nunca!, solo las de Chelles... Porque si usted me pregunta, como te digo, yo tengo la impresión de que la tostada es crujiente, pero no dura, no es una piedra verdad, sino ese crujiente de meterle los dientes y se siente rico verdad, esa sensación de tostada pero rica; y ya te digo no ese charco de mantequilla o margarina no sé qué les echarán pero siempre pido tostadas con mantequilla.

Pero ahí y como en dos más ocasiones he pedido tostadas y las he tenido que dejar así que esas fueran las que a mí me llegaron, pero uno siempre, ¡eso que volvés a ver y tenés algo en tu cabeza!, en tu mente de que es un buen lugar donde la pasaste bien y lo que te dieron te gustó, entonces si uno va por allá a cuestras de Moras y va por ahí, o sea como que la vista automáticamente busca a Chelles. Pero yo siempre que pasé ahí, fuera con mis hijos, con mi esposo, con una amiga, o con quien fuera y siempre pasábamos a tomar café.

En aquel entonces cuando yo no me atrevía a entrar sola, lástima que ya lo cerraron sino porque cada vez que paso voy ahí que voy sola, antes yo no llegaba a un lugar sola porque no sabía, no me habían enseñado, no me habían educado, vez... ahí sí... Ya luego me enseñaron a

que tengo que aprenderme a quererme yo, antes aunque yo tuviera ganas de tomarme un café, yo no iba a ninguna parte, yo me esperaba a que llegara a la casa porque me sentía como rara, como extraña no lo sé. Pero si pasaba con alguien y aunque tuviera que invitarlo ahí si pasaba a tomar café vieras que cosa más curiosa.

Es que uno no estaba educado para eso Derek, es que los viejillos tenemos historia, bastante historia, porque hay un montón de cosas que realmente uno, que ni yo sé cómo uno vivió o cómo sobrevivió, porque somos sobrevivientes de un montón de cosas verdad, pero hoy en día ya las cosas son completamente diferentes verdad; ya la gente no tiene reparos verdad, ni las mamás tienen reparos, en ir algún lado, yo no... sí había para todos ok si no, no, ahora las mamás sí pueden se van solas, y dejan a los chiquillos.... (07 de marzo del 2020)

Doña Zoila, una señora de 65 años de edad, que vive en compañía de uno de sus hijos, relata de cómo para ella el restaurante Chelles fue algo muy significativo para ella e incluso influyó en su vida personal. Ella era una clienta que no era muy frecuente, sin embargo cuando iba esporádicamente al restaurante, siempre pedía su cafecito negro y sus tostadas, el café le encantaba porque siempre estaba fresco, entonces lo pedía negro para tomarlo; las tostadas le fascinaban, para doña Zoila no ha habido tostadas como las del restaurante Chelles, para ella eran deliciosas, crujientes pero a la vez ricas de morder y no le lastimaba.

Iba casualmente con su esposo, cuando en ese entonces estaba casada, para ellos cuando iban a San José pasar por Chelles era una parada casi que obligatoria, el lugar le encantaba así como sus comidas.

Luego iba sola al restaurante, para ella eso fue algo muy personal debido a que no estaba tan acostumbrada a ir a un lugar sola, frecuentemente siempre iba acompañada de alguien inclusive si lo tenía que invitar lo hacía para que fuera con ella y sino no pasaba a ningún otro lugar a tomar café hasta que llegara a su casa. Sin embargo con el tiempo fue algo que aprendió a hacer por sí misma, incluso realiza la comparación con la mujer actual que hasta se va de su casa sin importar el dejar a sus hijos; en lo personal de doña Zoila si tenía para todos sí salía, de lo contrario no lo realizaba. De tal manera que su comparación la hace de una forma relevante a la responsabilidad que tubo ella hacia sus hijos.

Doña Zoila recalca que los señores mayores tienen historia, que muchas veces no se explica el cómo o el por qué llegó tan lejos, porque son sobrevivientes de un montón de cosas, pero que hoy en día ya las cosas son completamente diferentes que las personas a su criterio personal no tienen reparos verdad. Además que cada vez que pasa de camino a Cuestas de Mora, siente una gran nostalgia al ver que el restaurante Chelles se encuentra cerrado.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

#### **Triangulación, discusión y conclusión**

De acuerdo al método etnográfico, de la investigación cualitativa, la veracidad de las conclusiones está apoyada en la triangulación de: lo observado, la teoría del marco teórico y las entrevistas realizadas a las administradoras de los restaurantes Chelles y El Patio del Balmoral; se puede concluir que:

Los requerimientos que solicita el Gobierno local de San José para abrir un restaurante, como lo es la patente municipal y el permiso de renovación del Ministerio de Salud, entre ellos el más complicado para ambos restaurantes es el del Ministerio Salud; debido a que el mismo exige más a los restaurantes para mantener salubrementemente todo en orden. Aquello que soliciten debe estar acorde a como lo requieren, seguidamente una vez que llegue la visita de los inspectores de salud, todo debe estar en regla; de lo contrario podrán clausurar el restaurante, de manera temporal o definitiva según ellos lo crean necesario en sus inspecciones sanitarias y además de ello deberán de pagar una multa por recargos salubres.

Para el restaurante Chelles es un poco más de facilidad, debido a que el lugar es más reducido y no es tan costoso de mantener; sin embargo es un lugar del cual las mesas, las sillas, la mantelería, los servilleteros, la refrigeradora, la pizarra de productos dentro del comedor en parte superior; se encuentran en muy mal estado, la mayoría de los utensilios están deteriorados o como lo es el menú completamente en mal estado, roto, manchado, con los precios colocados uno encima del otro, y el orden no se ve reflejado en la cartera. Sin embargo el Ministerio de Salud lo que observa es la calidad del producto, la salubridad de los mismos pero no se involucran en la presentación del lugar; como estudiante de administración de empresas, es una parte muy esencial del restaurante, debido a que es lo principal que llama la atención en esencial hacia los clientes.

En el caso del restaurante El Patio del Balmoral, a pesar de ser un lugar más grande, la importancia que se le da a la presentación del espacio es relativamente importante, hay plantas por todas partes, los menú están en buen estado, los servilleteros son plásticos por lo que no se deterioran fácilmente, todos los colaboradores portan sus uniformes de manera ordenada y limpia.

Para ambos restaurantes la salubridad es lo más importante, y es un tema que los aqueja un poco, debido a que todo deben de mantenerlo en orden, sin embargo la calidad no solo está en la comida; sino en el servicio al cliente, la imagen del lugar, y la capacidad de adaptarse a los cambios necesarios, es por ello que el restaurante Chelles el pasado sábado 08 de febrero por la noche, después de más de 100 años cierra sus puertas definitivamente debido a los factores ya mencionados. El principal causante de acuerdo a lo entrevistado con la administradora, era que se pagaban muchos impuestos, los ingresos eran relativamente bajos en comparación con años anteriores, los dueños no se preocupaban por invertir en el restaurante y prácticamente todo del restaurante eran lo mismo de hace mucho tiempo y ya en malas condiciones.

Como parte principal de esta investigación resaltada en las proyecciones de este trabajo era definir cuáles son los factores que intervienen en la sostenibilidad económica de los dos restaurantes tradicionales en el cantón Central de San José, Restaurante Chelles y El Patio del Balmoral; que a pesar del tiempo se mantienen en funcionamiento dentro del sector económico financiero, siendo estos unos de los restaurantes más destacados por su trayectoria e historia nacional, e incluso se han destacado por su servicio gastronómico que los hace diferente a los demás y son de los más conocidos a nivel nacional por la mayor población josefina.

De tal manera como primer factor que influyó en el mantenimiento de estos restaurantes se encuentran la productividad.

Este factor esencial fue el principal que ambos restaurantes utilizaron para mantenerse en funcionamiento, logrando un rendimiento de producción de la misma calidad pero utilizando menos personal, en ambos casos requirieron del corte de personal para mantener el costo de la planilla a un nivel considerable que los lograra continuar con sus funcionamientos hacia los clientes. La productividad y el empleo son conceptos que mantienen una relación de interdependencia en el crecimiento económico.

El utilizar menos personal, y capacitarlos de manera que cubrieran las necesidades de los restaurantes fue una táctica de estudio de la economía, la cual cumplieron con uno de su principal función que era mantener la productividad a menor costo y utilizando menor cantidad de mano de obra. Es de esa manera que se puede comprobar que uno de los elementos del desarrollo es el correcto uso del recurso humano.

Además cabe destacar que una de las tácticas a utilizar en ambos restaurantes fue la búsqueda de reducción de los costos por parte de la materia prima, buscando nuevos proveedores como el caso del Balmoral por otro lado, cotizando y comprando por su cuenta como hizo la administradora del Chelles.

Otro factor es la innovación o cambio de la tecnología. Para el caso del restaurante Chelles, los cambios no fueron tantos, una táctica de innovación fue colocar promociones fuera del restaurante y una vez que los clientes ya estaban dentro les ofrecían otros productos a consumir. Sin embargo debido a que su conformidad hacia la cultura tradicional, fue un impedimento que hizo que no lograran muchos cambios, por ejemplo, la mantelería, los menú de comidas y la manera que presentaban sus comidas en sus platos no cambió mucho, incluso sus precios aumentaron considerablemente según comentado por clientes, lo cual no fue un factor que lograron aplicar a su beneficio para impedir que las ventas disminuyeran.

En el caso para el restaurante del Balmoral, la administradora se encargaba de escuchar a sus colaboradores, las sugerencias de sus clientes, de manera que eso hizo que el restaurante diera una imagen innovadora. Un punto a favor para el restaurante, debido a que buscó la manera de mejorar la calidad de su servicio, de sus productos y en la preocupación del trato de sus colaboradores hacia sus clientes. Al igual que el Chelles han tenido que poner ciertos menús para niños, e inclusive algunas promociones en sus cocteles y platillos familiares para que los clientes aprovechen, además la administradora y su equipo se encuentran abiertos a escuchar comentarios tanto positivos, como negativos sobre la administración y servicio del restaurante.

Los cambios de la innovación, el crecimiento y mantenimiento de la fuerza laboral, incluso la motivación de los colaboradores, permite a los dueños lograr un aumento considerable de bienes de consumo y la reducción de los costos de producción y mano de obra.

Otro factor importante que ayudó en el éxito de estos restaurantes es la posición geográfica, ambos restaurantes se encuentran localizados en un área muy transitada por los costarricenses y extranjeros, además la avenida segunda se encuentra rodeada de muchos negocios a su alrededor, como comentaban algunas personas en sus reseñas sobre estos restaurantes, muchas personas llegaban a Chelles por ejemplo; debido a que estaba cerca de la tranvía, las paradas de buses y las personas pasaban a almorzar, tomar café e inclusive a

desayunar antes de entrar a sus trabajos, camino a ellos, o a la salida de sus labores. Actualmente sigue siendo de la misma manera, ambos restaurantes ofrecían (caso de Chelles) y ofrecen actualmente (caso del Balmoral), almuerzos ejecutivos para atraer a los clientes en horario de almuerzo. Lo cual esta táctica les beneficiaba para vender en esos tiempos de mayor demanda.

También acuerdo a los factores que intervienen en la sostenibilidad económica de dos restaurantes tradicionales en el cantón Central de San José, según la teoría de la investigación, se encontraban: La inflación y aumento de las divisas, en el desarrollo del distrito central de San José se encuentra la disminución de la economía en el PIB, los créditos tanto en colones, como en dólares disminuyeron considerablemente en el año 2018, durante el proceso gradual de normalización de la política monetaria muchos negocios no han crecido, los incrementos de los precios de las materias primas y la disputa comercial entre Estados Unidos y China.

Añadiendo a otro factor no menos importante ha sido la situación política y social de Nicaragua, que ha tenido un efecto negativo sobre el intercambio comercial de Costa Rica con el resto de los países Centroamericanos.

Sin embargo cabe destacar que en la entrevista de ambas administradoras de los restaurantes, su mayor preocupación la revelan en el aumento de los impuestos, como el IVA (impuesto de venta agregado), el impuesto de la persona jurídica, el alza que han tenido en la materia prima viniendo de sus proveedores; de manera que en caso de Chelles, la misma administradora era la encargada de realizar las compras de las frutas y verduras en los lugares de ventas al mayor y algunos supermercados; dejando de lado gran parte de lado sus funciones administrativas; con tal de disminuir los gastos del restaurante.

Por otro lado la administradora del restaurante El Patio del Balmoral, tuvo que cambiar algunos de sus proveedores, debido que la inclusión de los impuestos, hicieron que aumentaran los precios y eso les fue afectando. Siendo la encargada del negocio, realizó cambios para no tener que aumentar los precios de los productos alimenticios y de tal manera no afectar a los clientes como estrategia de mercado. Realizó cambios administrativos y logró mantener los gastos a un nivel considerable como ya estaba anteriormente a dichos impuestos.

Para ambos restaurantes la mayor percusión que contrajo los impuestos, fue en los gastos de los negocios, además de los administrativos y de la materia prima, fueron los pago de los servicios públicos (cable, internet, electricidad y teléfono), los cuales también aumentaron.

En el caso de valorar las razones de cómo estos dos restaurantes han mantenido su prevalencia en el sector económico, se obtuvo las versiones de ambos restaurantes de manera en que tuvieron sus comparaciones y diferencias de cómo una trabaja diferente a la otra.

Para el restaurante de Chelles, la administradora estaba de acuerdo sobre la importancia del trabajo en equipo, de cómo se puede sacar la empresa adelante si trabajan juntos; además como ella misma realizaba las compras de algunos de los ingredientes para disminuir los gastos del restaurante y así de alguna manera aumentar los ingresos.

En muchos de los casos suele suceder que al tener personal de tantos años laborando para una misma entidad y haciendo las mismas tareas todo el tiempo, sucede que pierden el interés en el puesto, la eficiencia, la eficacia y la calidad en el servicio bajan con el paso de los años. También en caso de Chelles permitir que las creencias religiosas se interpusieran sobre las necesidades de los clientes como la venta de alcohol y cigarrillos, hizo que bajarán las ventas.

Además de eso la administradora de Chelles confirmaba sobre el restaurante, que la planificación en una organización no es suficiente para mantener la sostenibilidad económica del mismo; sino que lo que realmente necesitaba era inversión. Sin embargo lo que se debía de realizar primeramente como administradora, era dar una propuesta que hiciera que los dueños invirtieran más en el restaurante con el fin que este renaciera y volviera a convertirse en el Chelles de antes, aquel que no daba abasto de tanta gente que entraba a consumir sus alimentos y productos, escuchando las necesidades, críticas y sugerencias de los clientes.

Finalmente, dentro de la entrevista se concluye que de acuerdo a la economía actual no se busca expandir el restaurante, que en lo único que se esperaría es un milagro de Dios para mantener el funcionamiento del restaurante Chelles de acuerdo a la situación económica actual que se presenta, debido a que los gastos eran muchos y el pago de tantos impuestos.

En el caso de la administración del restaurante de El Patio del Balmoral, la administradora delegaba las funciones a sus colaboradores, para que cada uno ayudara en sus labores de la mejor

manera, dando un buen servicio y manteniendo así el negocio en funcionamiento. Dando la mejor imagen de lo que es el trabajo en equipo.

A diferencia del restaurante Chelles, en el Balmoral si cree que buena planificación es la base del negocio, sin embargo hay otros factores como la inversión, el escuchar opiniones, estar pendiente a lo que sucede y actuar de manera rápida. Es la parte fundamental que el restaurante debe de mantener para continuar con su funcionamiento.

Finalmente afirma que al responder ante las consultas, las quejas y dar respuesta pronta es una de las partes que más fallan. De acuerdo a la situación actual económica que presenta el país, por el momento no buscan expandirse o crecer, debido a que actualmente está complicado; quizás cuando la economía mejore, pensarán en realizarlo a futuro.

En comparación entre ambos restaurantes, es que una de las medidas drásticas que han tomado para disminuir los gastos es el corte de personal, debido a que las ventas han bajado, los proveedores han subido sus precios y los impuestos han incrementado; se vieron forzados a tener que disminuir sus empleados para no tener que aumentar los precios de sus productos.

Es así que se puede concluir en este análisis, que el principal factor que ha afectado a estos dos restaurantes ha sido el aumento de los impuestos, que causan que los costos por parte de sus proveedores también suban, teniendo que buscar la manera en reducir sus gastos se vieron obligados a comprar en otros lugares al por mayor e incluso cambiaron de proveedores por otros menos costosos.

Sobre todo Chelles se vio afectado por la disminución drástica que tuvo en sus clientes, por lo cual sus ventas bajaron un 80% con respecto a lo que era antes y ahora son un 20%. Algo también comentado en reseñas de algunos clientes.

Además que ambas partes han tenido que recurrir a la parte del recorte de personal, utilizando el personal más capacitado, como es el caso del Balmoral, o inclusive recortando pero manteniendo al más antiguo de sus empleados, como fue en el caso del restaurante Chelles.

En consecuencia al tener que reducir la planilla, muchos de los negocios en comparación con estos dos restaurantes han recurrido al aumento del desempleo; no porque así lo desean, sino por la necesidad de mantenerse dentro del funcionamiento económico del área central de San José.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a los requerimientos solicitados por parte de la municipalidad y sobre todo del Ministerio de Salud, es necesario que ambos restaurantes no solamente acaten las solicitudes, sugerencias e inclusive cambios que le solicitan; esto debido a que no es solamente para cumplir con el requerimiento, sino por la importancia de tener que brindar un servicio y productos de la mejor calidad a los clientes; por supuesto esto siendo la principal función de la empresa, que es el cumplir y superar las expectativas de los visitantes de los restaurantes.

Para el restaurante El Patio del Balmoral, se debe de mejorar la atención del servicio telefónico, debido a que en varias no contestaban o inclusive en ciertas ocasiones el personal a cargo no se encontraba.

En el caso del restaurante Chelles, se observa que los utensilios de mesa, la mantelería, los menús, la pizarra de notas de productos especiales e inclusive los uniformes de los colaboradores; se mostraban muy gastados e inclusive deteriorados, por lo que se les sugiere cambiarlos en su totalidad y usar utensilios igualmente rústicos pero que no incurran al gasto excesivo. Existen muchos restaurantes cercanos, para ser exactos les pongo como ejemplo el centro de comidas ubicado por las líneas del tren 50 metros sur de la antigua aduana, Barrio Escalante, San José, llamado “El Jardín de Lolita”, es un espacio que no tiene más de dos años de haberse inaugurado, sin embargo cuenta con espacios muy rústicos, las mesas son de madera lisa barnizadas, los asientos son bancas y las luces son bombillas de color amarillo. En otras palabras, un lugar no tiene que ser caro o invertirse millones de colones para lograr llamar la atención de sus clientes, sino dar un aspecto de modernidad, naturaleza, abiertos al exterior con ventanales grandes que llame la curiosidad tanto el público actual como de épocas anteriores.

De acuerdo a lo anterior, para Chelles se recomienda optar una imagen parecida a como es el “Jardín de Lolita” a lo anterior mencionado. Acorde a como la administradora comentaba, no tenían inversionistas; pero en realidad lo que hacía falta era realizar un estudio de mercado correcto que para que el restaurante saliera de su zona de confort y modernizara sus instalaciones de una manera sencilla, bonita y sobre todo que no requiera mucho costo de inversión. También el optar por usar plantas colgantes, espacios abiertos y el uso del tema de la diversidad hará que muchas personas se vean atraídas hacia el restaurante.

Además de una manera muy estratégica a largo plazo, Chelles debería de aprovechar el espacio superior que tienen para expandir el restaurante, con más mesas para los clientes y así aumentar drásticamente sus ventas al tener la capacidad de atender a más clientes.

Comentando sobre los espacios abiertos, sería buena idea de cerrar el alquiler de la heladería y convertir ese espacio en un área de comida al aire libre; donde los clientes puedan ver hacia la avenida segunda y las personas que pasen por el lugar se sientan atraídas por el lugar renovado y los deliciosos platillos que ofrece el restaurante.

Algo muy importante, es dejar de lado las creencias religiosas y preocuparse por las necesidades de los clientes, por motivo que la venta de licores y cigarrillos deben de volver al menú de Chelles para que los clientes sientan la seguridad de pedir lo que desean acorde a sus gustos y queden satisfechos con lo que están pagando.

En el caso del personal, para el Balmoral se ve que han realizado eficientemente capacitaciones a sus colaboradores; a pesar que sean muchos, todos saben sus tareas a realizar e incluso atienden a los clientes de la mejor manera. En el caso de Chelles, surge lo contrario, por motivos personales han mantenido al personal de más años y con mayor experiencia; sin embargo esto no siempre es la mejor opción, debido a las personas en algunos casos al formar parte muchos años de la misma organización se vuelven laboralmente más perezosos, ineficientes y eso causa que el servicio al cliente se vea afectado.

Para que el restaurante Chelles mejore exitosamente, debe de cambiar totalmente a su personal, tanto de cocina, de cajas, de limpieza e incluso la administración como tal; debido a que el principal problema es que la conformidad es la mayor causa de que un negocio no se renueve, pierda clientes y como consecuencia cierre sus puertas.

De acuerdo a la inflación que presenta actualmente el país, no es recomendable para ninguno de los dos restaurantes adquirir préstamos en moneda estadounidense, debido a que la estabilidad del dólar no es beneficiosa en este momento; por otra parte si obtienen ingresos en esta moneda lo que si es factible es colocarlos en planes de inversión y cuando el tipo de cambio se encuentre alto, realizar su traslado a moneda nacional.

Se recomienda al restaurante Chelles tomar la medida de cambio de proveedores a otros más económicos que les provee materia prima a un menor costo y no tener que incurrir a que la

administradora tome de su tiempo para realizar las compras, en lugar de velar por el mejoramiento de las ventas y de la infraestructura del comercio.

Para el restaurante El Patio del Balmoral, se recomienda mejorar su agilidad de responder a las sugerencias, quejas o felicitaciones por parte de los clientes y colaboradores de una manera eficiente y rápida, debido a que esta era una de las debilidades que la administradora comentó en la entrevista y es un punto que se debe de reforzar.

En el caso de ambos restaurantes es imposible poder escaparse de los impuestos por parte que el Gobierno impone, pero si es posible minimizar el gasto sin dejar a un lado que se debe de fortalecer el servicio al cliente, nuevos productos, personal capacitado y nuevo que mejore el funcionamiento de los negocios. En caso de Chelles puede adquirir varias características de servicio e imagen del restaurante sobre el Balmoral; como el capacitar nuevo personal, hacer caso a los comentarios de los colaboradores acerca del restaurante, mejorar las instalaciones y realizar hasta shows musicales en las noches o fechas importantes para llamar la atención de los clientes y así fortalecer los ingresos periódicamente.

Como última observación para ambos restaurantes, lo importante es dejar la zona de confort, no permitirse dejar caer en la conformidad de ver todo igual, que a pesar que se tengan que tomar decisiones importantes como el recorte del personal a veces son necesarias para mantener el funcionamiento del negocio.

*“La vida del ámbito laboral es una guerra y en el camino se toparán cada vez con más retos, nuevos competidores y más cambios por realizar”.* (Derek Chacón, 2020)

## METÁFORA

León, símbolo de la fuerza y el valor, en estrecha relación con la luz; entre otras razones, probablemente por su fuerza, su color dorado y la distribución radial de la melena que rodea su cabeza; la relación con la luz se explica por la peculiaridad que se le atribuye de no cerrar nunca los ojos. Otras propiedades que le convierten en animal simbólico son su valor, fiereza y supuesta sabiduría. Como símbolo de poder y de justicia, se le encuentra a menudo, representado en tronos y palacios reales. Así es la fortaleza con que la cotidianidad recibe a cada persona al iniciar un nuevo día que traerá desafíos impensables, pero con la claridad de accionar las garras para devorar el mundo al que se enfrenta cada una de las personas que habitan este mundo, en ocasiones tan árido y tan peligroso, como el hábitat del Rey de la selva.

De igual forma se trata de sobrevivir en la ciudad, donde el ir y venir de las personas, hacen que las horas del día se hagan interminables al tratar de sobrellevar las cargas de la economía, para llevar el pan de cada día a una mesa incierta y en ocasiones desesperanzada.

Igual que la caza del león, que debe ser paciente, sigilosa, calculada y acechadora. Y aunque las voces del hambre aturden al trabajador incansable, debe esperar, al acecho, de la mejor oportunidad para resurgir como el ave Fénix.

Se ha considerado al león, al igual que al dragón, como ahuyentador de malos espíritus, así es como en la gran ciudad, cada uno debe esperar su turno, su oportunidad, su caza calculada y despiadada en ocasiones, para poder salir adelante, a pesar del amigo, el compañero, que camino junto a cada uno, acompañándolo en el camino para cuidarlo, pero sin descuidar su propio camino y su propio cuidado. Y donde a pesar de la cercanía, y, en ocasiones, la camaradería, no importa cuánto se hayan acompañado en el camino ..., cuando llega la oportunidad, ninguno de los dos, va a perder el tiempo en atacar, adelantarse, sacar ventaja y, posiblemente triunfar.

Igual que en la selva, la ley del más fuerte, siempre será la que ganará, dominará y hasta sacará ventaja para sobrevivir, en un ambiente árido y de cemento, que incita a la desolación y a la lucha constante por llegar a ser el mejor, el primero... ¡el ganador!

El león es uno de los animales guardianes por excelencia. Así espera el negociante y el comerciante, en la selva de cemento, donde la jauría espera día con día, al acecho de la mejor

oportunidad para atacar. La domesticación, la supremacía y el dominio del león, hace que el resto de la manada deba esperar, hasta que el Rey haya consumado sus deseos y satisfacciones.

El poder de la garra del león, puede devastar todo a su alrededor, el temor y la sumisión, hacen que los demás le tengan miedo, inseguridad a ser lastimados y le desobedecen y si... llegan a querer revelarse y oponerse al poder... su final, será... la muerte y el destierro.

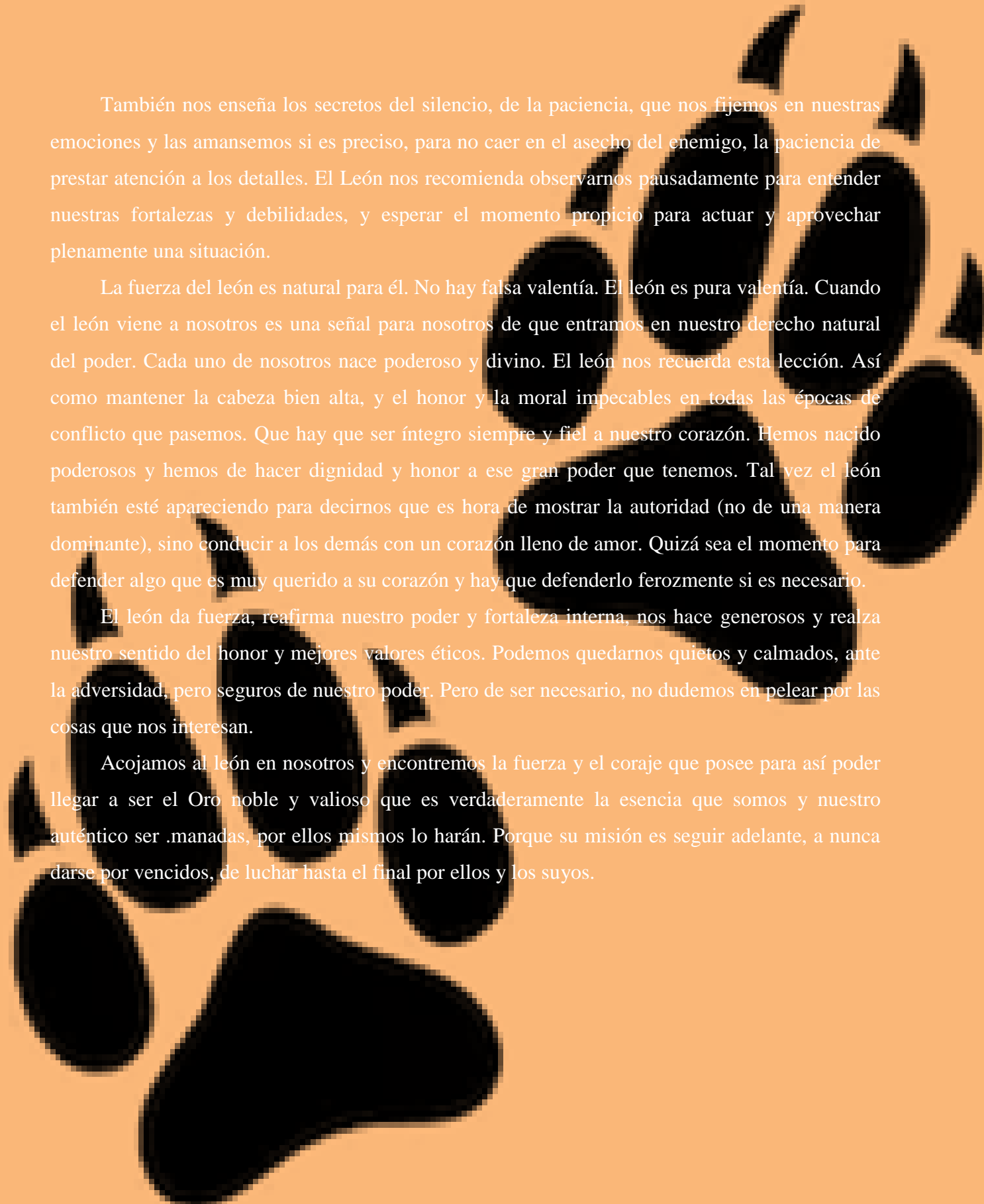
La forma leonina es también un recurso constante en la simbología política y la guerra. Complementa la imagen del poder y su presencia se extiende a ámbitos tan dispares como la astrología, encarnando la constelación de Leo. Al igual que en Occidente, en el mundo islámico simboliza el coraje, la fuerza y la magnanimidad regia. El león acaba siendo, a su vez, atributo de personajes, instituciones, linajes, territorios, gobiernos, comercio, entre muchos otros.

El león es un tótem importante en muchas culturas. El león es de esos tótems universales que, aunque sea un animal que no viva en determinada cultura, ha pasado a ella por su simbolismo, y por lo que ha impresionado al hombre su figura.

En la cultura antigua el simbolismo de los leones giraba en torno a la protección y eran vistos como guardianes de los muertos, así como tutores de los palacios, puertas, altares y tronos. También los leones eran los protectores de la casa y el hogar. Ahora el simbolismo del león, con el avance de la ciencia y la degradación de la economía, ese simbolismo se ha transformado en ataque, inseguridad, dominio y en muchas ocasiones, ira, rabia por defender lo indefendible y por mantener un status insostenible. Pero no importa, la fuerza, el coraje y la dignidad, hacen que las personas sigan luchando y esforzándose por conseguir un lugar dentro de la manda y poder llegar a destronar al león que le impide surgir.

El león ha pasado a tener relevancia en la luz, pero del dinero. En la ascensión, pero sin respeto ni ética, como protector, pero de su propio metro cuadrado y no de su manada. Guardián de los infiernos, pero él se ha convertido en su propio infierno de poder.

En la naturaleza, el león comparte el mundo de la noche y de día, el león lleva un mensaje de prudencia, el león nos pide que no se exagere en ciertas áreas de nuestras vidas. Nos indica mantener una mente uniforme y un equilibrio general en las actividades de nuestra vida: el valor, el poder, la dignidad, la autoridad, el dominio, la justicia, la sabiduría, la ferocidad, el liderazgo, la fuerza y el honor, nos enseña la magia de la interacción en grupo, de la energía del grupo.

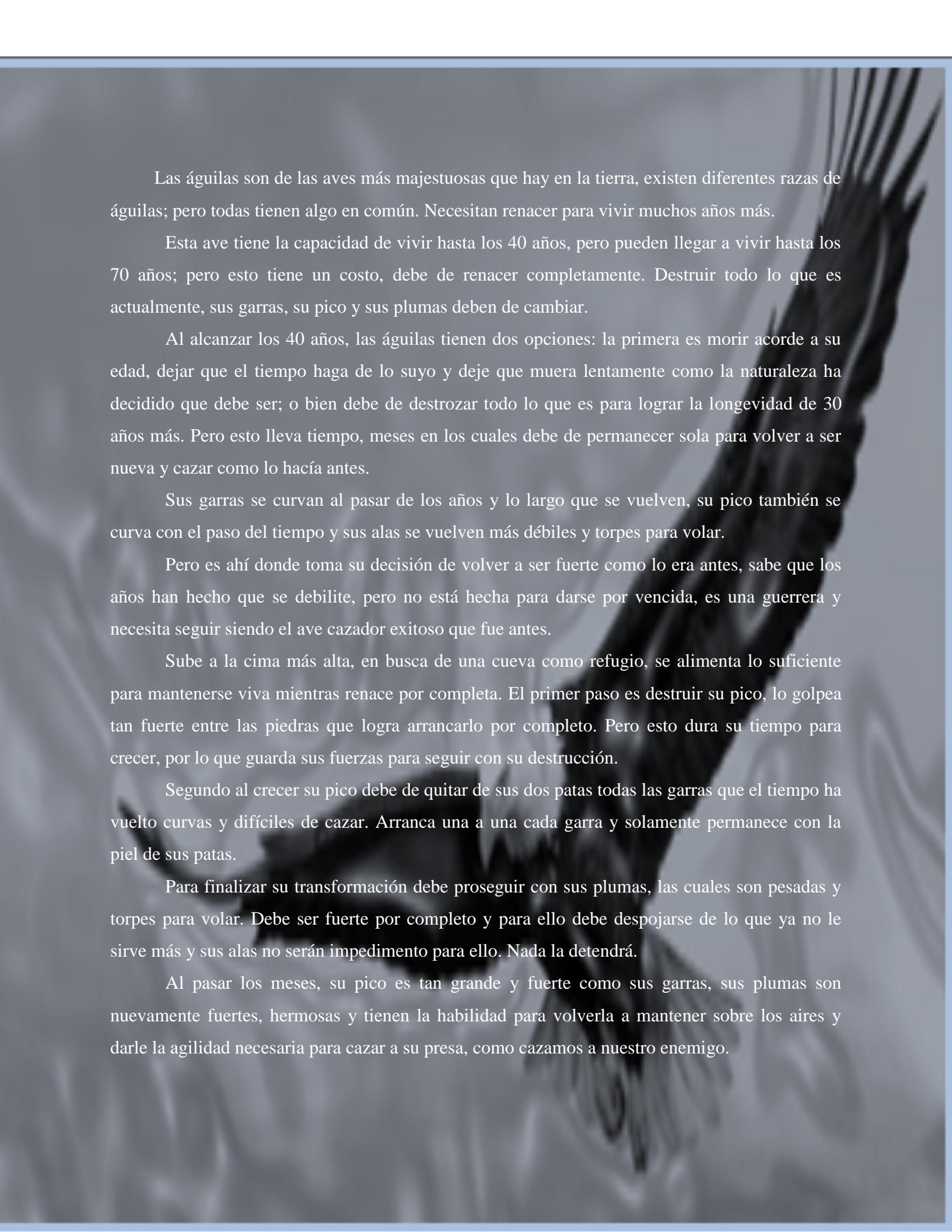


También nos enseña los secretos del silencio, de la paciencia, que nos fijemos en nuestras emociones y las amansemos si es preciso, para no caer en el asecho del enemigo, la paciencia de prestar atención a los detalles. El León nos recomienda observarnos pausadamente para entender nuestras fortalezas y debilidades, y esperar el momento propicio para actuar y aprovechar plenamente una situación.

La fuerza del león es natural para él. No hay falsa valentía. El león es pura valentía. Cuando el león viene a nosotros es una señal para nosotros de que entramos en nuestro derecho natural del poder. Cada uno de nosotros nace poderoso y divino. El león nos recuerda esta lección. Así como mantener la cabeza bien alta, y el honor y la moral impecables en todas las épocas de conflicto que pasemos. Que hay que ser íntegro siempre y fiel a nuestro corazón. Hemos nacido poderosos y hemos de hacer dignidad y honor a ese gran poder que tenemos. Tal vez el león también esté apareciendo para decirnos que es hora de mostrar la autoridad (no de una manera dominante), sino conducir a los demás con un corazón lleno de amor. Quizá sea el momento para defender algo que es muy querido a su corazón y hay que defenderlo ferozmente si es necesario.

El león da fuerza, reafirma nuestro poder y fortaleza interna, nos hace generosos y realza nuestro sentido del honor y mejores valores éticos. Podemos quedarnos quietos y calmados, ante la adversidad, pero seguros de nuestro poder. Pero de ser necesario, no dudemos en pelear por las cosas que nos interesan.

Acojamos al león en nosotros y encontremos la fuerza y el coraje que posee para así poder llegar a ser el Oro noble y valioso que es verdaderamente la esencia que somos y nuestro auténtico ser .manadas, por ellos mismos lo harán. Porque su misión es seguir adelante, a nunca darse por vencidos, de luchar hasta el final por ellos y los suyos.



Las águilas son de las aves más majestuosas que hay en la tierra, existen diferentes razas de águilas; pero todas tienen algo en común. Necesitan renacer para vivir muchos años más.

Esta ave tiene la capacidad de vivir hasta los 40 años, pero pueden llegar a vivir hasta los 70 años; pero esto tiene un costo, debe de renacer completamente. Destruir todo lo que es actualmente, sus garras, su pico y sus plumas deben de cambiar.

Al alcanzar los 40 años, las águilas tienen dos opciones: la primera es morir acorde a su edad, dejar que el tiempo haga de lo suyo y deje que muera lentamente como la naturaleza ha decidido que debe ser; o bien debe de destrozar todo lo que es para lograr la longevidad de 30 años más. Pero esto lleva tiempo, meses en los cuales debe de permanecer sola para volver a ser nueva y cazar como lo hacía antes.

Sus garras se curvan al pasar de los años y lo largo que se vuelven, su pico también se curva con el paso del tiempo y sus alas se vuelven más débiles y torpes para volar.

Pero es ahí donde toma su decisión de volver a ser fuerte como lo era antes, sabe que los años han hecho que se debilite, pero no está hecha para darse por vencida, es una guerrera y necesita seguir siendo el ave cazador exitoso que fue antes.

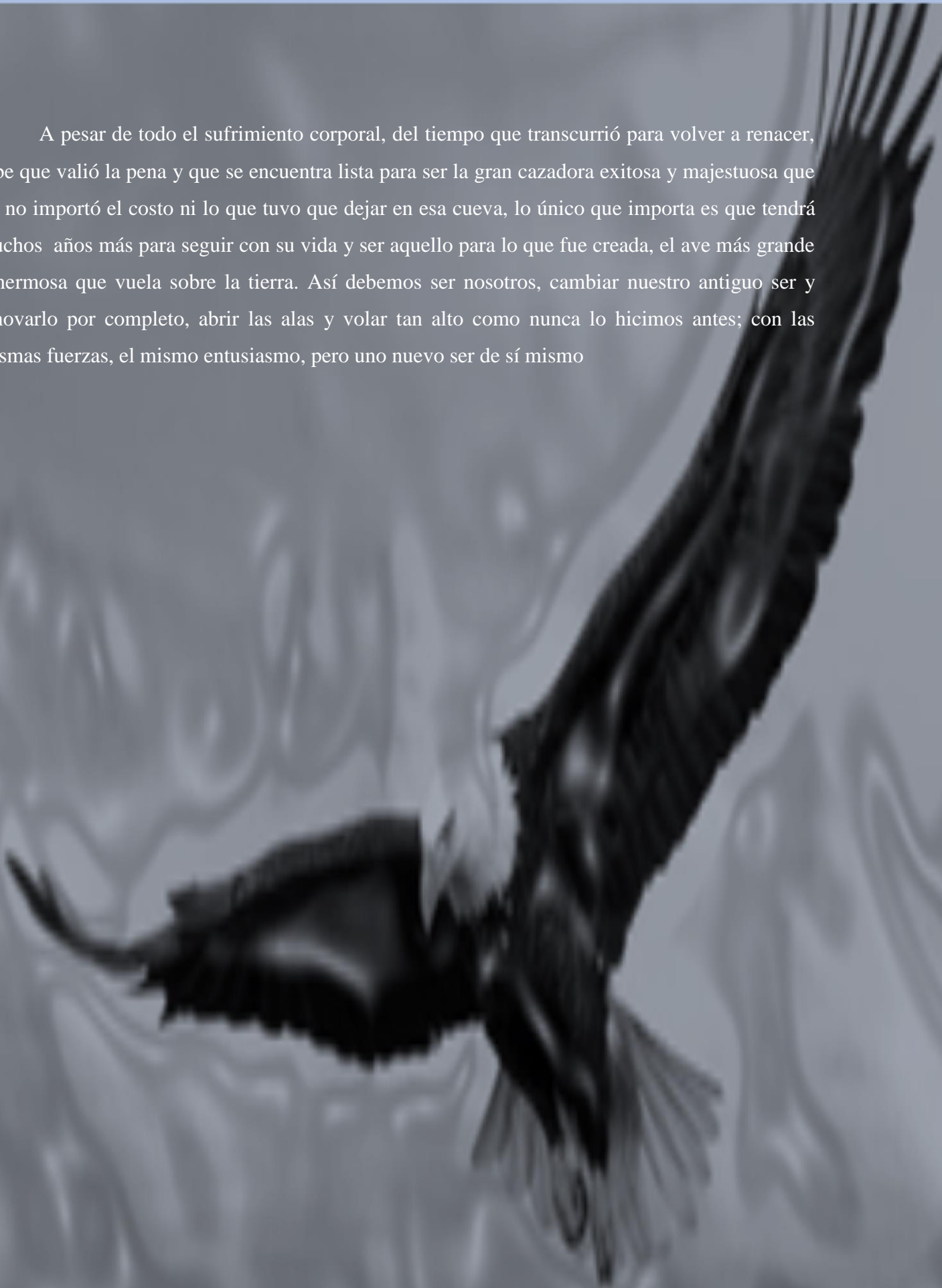
Sube a la cima más alta, en busca de una cueva como refugio, se alimenta lo suficiente para mantenerse viva mientras renace por completa. El primer paso es destruir su pico, lo golpea tan fuerte entre las piedras que logra arrancarlo por completo. Pero esto dura su tiempo para crecer, por lo que guarda sus fuerzas para seguir con su destrucción.

Segundo al crecer su pico debe de quitar de sus dos patas todas las garras que el tiempo ha vuelto curvas y difíciles de cazar. Arranca una a una cada garra y solamente permanece con la piel de sus patas.

Para finalizar su transformación debe proseguir con sus plumas, las cuales son pesadas y torpes para volar. Debe ser fuerte por completo y para ello debe despojarse de lo que ya no le sirve más y sus alas no serán impedimento para ello. Nada la detendrá.

Al pasar los meses, su pico es tan grande y fuerte como sus garras, sus plumas son nuevamente fuertes, hermosas y tienen la habilidad para volverla a mantener sobre los aires y darle la agilidad necesaria para cazar a su presa, como cazamos a nuestro enemigo.

A pesar de todo el sufrimiento corporal, del tiempo que transcurrió para volver a renacer, sabe que valió la pena y que se encuentra lista para ser la gran cazadora exitosa y majestuosa que es, no importó el costo ni lo que tuvo que dejar en esa cueva, lo único que importa es que tendrá muchos años más para seguir con su vida y ser aquello para lo que fue creada, el ave más grande y hermosa que vuela sobre la tierra. Así debemos ser nosotros, cambiar nuestro antiguo ser y renovarlo por completo, abrir las alas y volar tan alto como nunca lo hicimos antes; con las mismas fuerzas, el mismo entusiasmo, pero uno nuevo ser de sí mismo



## REFERENCIAS

- Banco Central de Costa Rica (2019). *Revisión del Programa Macroeconómico 2018-2019 Banco Central mantiene meta de inflación en 3% ± 1 punto porcentual*. Recuperado de:  
[https://activos.bccr.fi.cr/sitios/bccr/noticias/Documentos%20compartidos/BCCR-Comunicado\\_Revision\\_PM\\_2018-2019.pdf](https://activos.bccr.fi.cr/sitios/bccr/noticias/Documentos%20compartidos/BCCR-Comunicado_Revision_PM_2018-2019.pdf)
- Banco Central de Costa Rica (2019). *Tipos de cambio* (pág.1). Recuperado de:  
<https://gee.bccr.fi.cr/indicadoreseconomicos/Cuadros/frmVerCatCuadro.aspx?idioma=1&CodCuadro=%20367>
- Banco Mundial Org (2019), *Costa Rica: Panorama General* (párr. 1 y 6). Recuperado de:  
<https://www.bancomundial.org/es/country/costarica/overview#1>
- Brenes, J (2020). *Reseña de los restaurantes Chelles y El Patio del Balmoral, experiencias personales*. Trabajo de campo (entrevista) realizada el 08 de febrero del 2020
- Bolaños (2014), con el título: *Planificación presupuestaria en la administración pública costarricense: su implicancia en el desarrollo nacional*, para la Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica, optando por el grado de: Doctorado en Ciencias de la Administración. Recuperado de:  
<http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1603/1/PLANIFICACION%20EN%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf>
- Cubillo, Myers (2015), con el título: *Efecto económico de la figura del Operador Económico Autorizado sobre las agencias aduanales de Costa Rica*, para la Universidad de Costa Rica, facultad de Ciencias Económicas Escuela de Administración de Pública, optando por el grado de: Licenciatura en Administración Aduanera y Comercio Exterior. Recuperado de:  
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/2899/1/39265.pdf>
- Delgado (2017), con el título: *Sincronización de ciclos económicos: ¿Es afectada por la credibilidad de metas de inflación?*, para la Universidad de Concepción, Dirección de Postgrado, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativa, Chile, optando por el grado de: Magíster en Economía Aplicada. Recuperado de:

[http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2877/4/Tesis\\_Sincronizacion\\_de\\_ciclos\\_economicos.pdf](http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2877/4/Tesis_Sincronizacion_de_ciclos_economicos.pdf)

Días, D (2019). Chelles: *Las razones que lo convirtieron en un ícono de San José*. La Nación, 08 de diciembre del 2019. Recuperado de:

<https://www.nacion.com/viva/cultura/chelles-historias-que-lo-convirtieron-en-un-sitio/NVKI7AD4FJAWBAL6TSEMFPFUYI/story/>

Díaz, L (2019). *La economía costarricense en el 2018*. Banco Central de Costa (BCCR). Recuperado de:

[https://activos.bccr.fi.cr/sitios/bccr/noticias/Documentos%20compartidos/CP-BCCR-001-2019-La\\_econom%C3%ADa\\_costarricense\\_en\\_el\\_2018.pdf](https://activos.bccr.fi.cr/sitios/bccr/noticias/Documentos%20compartidos/CP-BCCR-001-2019-La_econom%C3%ADa_costarricense_en_el_2018.pdf)

Espinoza (2018), con el título *La Inflación y el Crecimiento Económico en México. Consideración Del Umbral Inflacionario y Simultaneidad, 1993-2017*, para el Colegio de la Frontera Norte, optando por el grado de: Maestro en Economía Aplicada. Recuperado de: <https://www.colef.mx/posgrado/tesis/20161275/>

Flores (2017), con el título: *Propuesta de optimización financiera y de gestión de riesgo en la Asociación de Guías y Scouts de Costa Rica*, para la Universidad de Costa Rica, Sistema de Estudios de Pos Grados, optando por el grado de: Maestría Profesional en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas. Recuperado de:

<http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/74169/Trabajo%20Final%20de%20graduacion%20-%20AGYSCR%20vFinal%20%28Revisado%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, A (2011) *Ranking del gobierno más Gastón*. Recuperado de:

[http://www.elfinancierocr.com/ef\\_archivo/2011/febrero/13/economia2669568.html](http://www.elfinancierocr.com/ef_archivo/2011/febrero/13/economia2669568.html)

Gallud, J, (2015). *Manual Práctico para escribir una Tesis*

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*, edición por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES SA DE C.V, C.P01376, México D.F

Hernández, Mendoza (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*, edición por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES SA DE C.V, C.P01376, México D.F

Jiménez (2018), con el título: *Propuesta de un modelo de análisis en la empresa de servicios de outsourcing, para conocer la estructura de rentabilidad y el aporte de los principales servicios para la toma de decisiones gerenciales*, para la Universidad de Costa Rica, Sistema de Estudios de Posgrado, optando por el grado de: Maestría Profesional en Finanzas. Recuperado de:

<http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/75601/PROPUESTA%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20AN%20LISIS%20EN%20LA%20EMPRESA%20DE%20SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marquina (2019), con el título: *Factores económicos que influyen en el desempeño laboral de la Clínica Sánchez Ferrer*, para la Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Economía Perú, optando por el grado de: Bachiller en Ciencias Económicas. Recuperado de:

[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13499/marquinachavez\\_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13499/marquinachavez_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Méndez (2016), *Modelo de rentabilidad del negocio adquirente*, para la Universidad de Costa Rica, Sistema Estudios de Posgrado, ostentando el grado de: Magíster en Administración y Dirección de Empresas con énfasis en Finanzas. Recuperado de:

<http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/28908/tesis%20Modelo%20de%20Rentabilidad%20del%20Negocio%20Adquirente.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Hacienda (2020). *Generalidades del impuesto del valor agregado*. Recuperado de:

<https://www.hacienda.go.cr/contenido/15035-generalidades-del-impuesto-sobre-el-valor-agregado-iva>

Ministerio de Hacienda (2020). *Impuesto a la persona jurídica*. Recuperado de:

<https://www.hacienda.go.cr/contenido/14412-tarifas-del-impuesto-personas-juridicas>

Ministerio de Hacienda (2020). *Impuesto de renta*. Recuperado de:

<https://www.hacienda.go.cr/contenido/14448-ejemplos-calculos-impuesto-sobre-la-renta>

Ministerio de Salud (2019). *Trámites y permisos a establecimientos*. Recuperado de:

<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/tramites-ms/permisos-a-establecimientos-ms>

Molina (2017), con el título: *Plan de optimización de estados financieros de una empresa constructora para mejorar su posición financiera, acceso a capital y a proyectos de mayor envergadura*, para la Universidad de Costa Rica, Sistema de Estudios de Pos Grado optando por el grado de: Maestría Profesional en Administración de Empresas con Énfasis en Finanzas. Recuperado de:

[http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/74308/1%20A%20Revisado%20DanielaTFG%20versi%20c3%b3n%20final\\_revisado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/74308/1%20A%20Revisado%20DanielaTFG%20versi%20c3%b3n%20final_revisado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Monge (2016), con el título, *Propuesta para la sostenibilidad financiera del Consejo Nacional de Producción, a través del fortalecimiento del Programa de Abastecimiento Institucional*, para la Universidad de Costa Rica, Sistema de Estudio de Pos Grados, optando por el grado de: Maestría Profesional en Finanzas. Recuperado de:

[http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/29377/TFG\\_Marbel\\_final.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/29377/TFG_Marbel_final.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Peralta (2016), con el título: *Factores económicos que inciden en el Crecimiento y desarrollo de las financieras (FAMA, FUNDESER Y FINCA NICARAGUA), Juigalpa, Chontales, II Semestre, 2014*, para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua facultad regional multidisciplinaria de Carazo Farem – Carazo, optando por el grado de: Maestría en Gerencia Empresarial. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/6606/2/11316.pdf>

Restaurante El Patio del Balmoral (2018), *Somos el Oasis del sabor*. Recuperado de:

<https://m.facebook.com/notes/el-patio-del-balmoral/somos-el-oasis-de-sabor-ydiversi%20C3%B3n-en-san-jos%20C3%A9/1439356642826643/>

Sánchez (2019), con el título: *El crecimiento económico y la pobreza en la Región La Libertad, 2005-2015*, para la Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Economía Perú, ostentando el grado de: Bachiller en Ciencias Económicas. Recuperado de:

[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13476/sanchezparedes\\_kevin.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13476/sanchezparedes_kevin.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Solano, A (2020). *Reseña del restaurante Chelles, experiencias personales e historia del restaurante*. Trabajo de campo (entrevista) realizada el 05 de marzo del 2020

- Solera (2015), con el título: *Modelo de pronóstico para ingresos tributarios en condiciones d incertidumbre*, para la Universidad de Costa Rica, facultad de Ciencias Económicas, ostentando el grado de: Licenciatura en Economía. Recuperado de:  
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/3032/1/38851.pdf>
- Suazo (2017), con el título: *Economía Circular en Chile: Alcances, problemas y desafíos en la gestión de la ley REP*, para la Universidad de Chile Facultad Economía y Negocios, ostentando el grado de: Ingeniero Comercial, Mención Administración. Recuperado de:  
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/146815/Tesis%20Econom%c3%ada%20Circular%20%28Boris%20Suazo%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vélez (2017), con el título: *Crisis en el pensamiento económico, estado de la economía, enseñanza y pluralidad. Estudio de caso de la currícula de economía en la FCE-UNC*, para la Universidad Nacional de Córdoba Facultad de Ciencias Económicas de Argentina, ostentando el grado de: Licenciatura en Economía. Recuperado de:  
<https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/4811/V%c3%a9lez%2c%20Juan%20Gabriel.%20Crisis%20en%20el%20pensamiento%20econ%c3%b2mico....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vílchez (2017), con el título: *Influencia de los factores económicos e institucionales en la inversión extranjera directa en el Perú en el período 1995 – 2015*, para la Universidad San Ignacio de Loyola, ostentando el grado de: Licenciado en Negocios Internacionales. Recuperado de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2845>
- Zamora, C (2013) *Circuito de Turismo cultural. Distrito Catedral Ciudad de San José. Centro de Investigación y Conservación del Patrimonio Cultural Ministerio de Cultura y Juventud*. Recuperado de:  
[http://www.patrimonio.go.cr/biblioteca\\_digital/publicaciones/2013/Circuito\\_Catedral.pdf](http://www.patrimonio.go.cr/biblioteca_digital/publicaciones/2013/Circuito_Catedral.pdf)
- Zúñiga, Z (2020). *Reseña del restaurante Chelles, experiencias personales e historia personal*. Trabajo de campo (entrevista) realizada el 06 de marzo del 2020

## ANEXO N°1

## CUESTIONARIO PARA ENTREVISTA

Cuestionario # \_\_\_\_\_

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS  
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
 BACHILLERATO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
 TERCER CUATRIMESTRE 2019

## CUESTIONARIO PARA RESTAURANTE CHELLES Y EL PATIO DEL BALMORÁL

Estimado (a) señor (a):

Este cuestionario tiene como propósito obtener información sobre el proceso de identificar los factores que intervienen en la sostenibilidad económica de dos restaurantes tradicionales en el cantón central de San José, durante el tercer cuatrimestre de 2019. Por lo anterior, se le solicita su colaboración para responder a las interrogantes que se le presentan a continuación. La información suministrada se tratará con total confidencialidad, por medio del anonimato y tiene como finalidad proveer los datos necesarios para realizar este estudio. De antemano, se agradece su colaboración.

## Requerimientos que solicita el Gobierno local de San José.

1. Según su criterio ¿Cuál cree que es el requerimiento más complejo que tuvo que cumplir para poder abrir su negocio?
2. ¿Considera que todos los requerimientos que se le solicitaron son necesarios para poder abrir un negocio como el suyo?
3. Está de acuerdo en que el Gobierno Local sea el que mande sobre los requerimientos y directrices para abrir un negocio. O deben estar involucradas otras entidades gubernamentales
4. Cambiaría algún proceso en el cumplimiento de los requerimientos ¿Por qué?

## Factores que intervienen en la sostenibilidad económica

5. ¿Cuáles cree usted que son los principales factores que intervienen en la sostenibilidad económica del país?
6. ¿Qué acciones realiza usted en su negocio para mantenerlo en una economía estable?
7. Conoce usted las medidas que ha venido tomando el Gobierno con respecto a incluir impuestos más elevados, ¿algunos nuevos e incluso regularlos de manera estricta?
8. Considera usted que el Gobierno debería realizar acciones para mejorar la estabilidad económica del país; además del cobro obligatorio de los impuestos.

## Prevalencia en el sector económico.

9. Cómo describiría usted su esfuerzo para mantener su negocio u empresa dentro de una economía donde sabe que puede variar en cualquier momento.
10. Cree usted que una buena planificación organizacional, es suficiente para mantener un negocio independientemente de la sostenibilidad económica del país, ¿por qué?
11. ¿Consideras que, de acuerdo a la realidad económica nacional, podría hacer crecer su negocio en otro local?
12. ¿Qué medidas drásticas ha tomado usted en conjunto con sus colaboradores para mantener el funcionamiento del negocio?

## ANEXO N°2

### CUESTIONARIO ENTREVISTADO CHELLES

Cuestionario N°1.

Lugar: Restaurante Chelles

Entrevistado: Femenina de 62 años de edad, con 32 años de trabajar continuamente para el restaurante; con experiencia suficiente para responder a todas las preguntas que se presentan en el cuestionario.

Se adjunta el suscrito de la entrevista, tal como se realizó el día 08 de diciembre del 2019 acorde a todo lo dicho en la grabación 20191110\_161032, realizada por Derek Chacón Monge.

1. Según su criterio ¿Cuál cree que es el requerimiento más complejo que tuvo que cumplir para poder abrir su negocio?

-El de salud, porque es el requerimiento que más cuidado debe de tener, ya que trabajamos con alimentos y ellos vienen a visitar el lugar, verifican que el agua no esté contaminada, lo realizan cada año y si encuentran algo que les parece irregular, cierran automáticamente el negocio.

2. ¿Considera que todos los requerimientos que se le solicitaron son necesarios para poder abrir un negocio como el suyo?

-Si claro, lógico. Hay que tener todo en regla con lo que ellos solicitan. Se necesita tener todo en regla.

3. Está de acuerdo en que el Gobierno Local sea el que mande sobre los requerimientos y directrices para abrir un negocio. O deben estar involucradas otras entidades gubernamentales

-Sería bueno que involucraran otras entidades también, para que no haya tanto argolla, digámoslo así.

4. Cambiaría algún proceso en el cumplimiento de los requerimientos ¿Por qué?

-No, no... Están todos bien. No he tenido problemas.

5. ¿Cuáles cree usted que son los principales factores que intervienen en la sostenibilidad económica del país?

-Tanto impuesto, entonces la gente le da temor gastar lo que no tiene... Se han mantenido los costos del menú; sin embargo han bajado las ventas un 80%. Ahí está el problema.

6. ¿Qué acciones realiza usted en su negocio para mantenerlo en una economía estable?

-Uno pone promociones, para atraer a la gente, colocamos promociones en las paredes, en las pizarras para que el cliente entre y ya un vez están dentro, nosotros les ofrecemos más cosas.

7. Conoce usted las medidas que ha venido tomando el Gobierno con respecto a incluir impuestos más elevados, ¿algunos nuevos e incluso regularlos de manera estricta?

-No mucho, solamente lo que veo en el Tele, los impuestos que van a poner: como al cable, a esto, a lo otro; entonces por eso la gente no quiere tampoco consumir. Nos hemos limitado a muchas cosas.

8. Considera usted que el Gobierno debería realizar acciones para mejorar la estabilidad económica del país; además del cobro obligatorio de los impuestos.

-Sí, dar más fuentes de trabajo y no cobrar tanto impuesto, tantas cosas que lo que hace es atarlo a uno de manos.

9. Cómo describiría usted su esfuerzo para mantener su negocio u empresa dentro de una economía donde sabe que puede variar en cualquier momento.

-Trabajar en equipo es lo mejor que se puede hacer, tratar de sacar el barco adelante, sacarlo a flote. Yo lo que hago es traer las verduras al mercado el mayoreo, ir a los lugares donde esté un poquito más cómodo para aumentar la ganancia. Se realiza un estudio donde esté más barato; antes gastaba 100 mil en un muchacho que traía la verdura y ahora mejor voy al mayoreo y eso me dura hasta tres o cuatro días.

10. Cree usted que una buena planificación organizacional, es suficiente para mantener un negocio independientemente de la sostenibilidad económica del país, ¿por qué?

-No, se necesita más inversión; al restaurante le hacen falta más cosas.

11. ¿Consideras que, de acuerdo a la realidad económica nacional, podría hacer crecer su negocio en otro local?

- Esa era la fe, pero a como están las cosas la situación está muy complicada; porque primero ahorita no hay inversionistas, las que estamos somos trabajadores, entonces sólo un milagro del cielo digámoslo así, solo un milagro de Dios. Mucha gente habla del negocio y como te digo la calidad es igual a la de hace 32 años. Las mismas comidas y todo; pero si hay una gran diferencia que la gente ya no viene tanto como antes. El edificio en realidad no se quemó, sino que fue

solamente la parte de arriba, a la par en mariscar, por eso los cuadros del cielo raso se ven algo deteriorados; el agua fue lo más afectó; pero en sí Chelles nunca se ha quemado. La noticia estaba mal tomada.

12. ¿Qué medidas drásticas ha tomado usted en conjunto con sus colaboradores para mantener el funcionamiento del negocio?

-La ventaja y desventaja a la vez es el personal de hace muchos años, ya ellos saben lo que tienen que hacer, sin embargo la cantidad de personal no es la misma, antes había bastante pero ya se ha tenido que quitar poco a poco. Se tuvo que quitar porque ya no alcanzaba para los gastos, la planilla tuvo que bajar bastante.

Gracias a Dios de Chelles he sacado muchas cositas, mi casita, mis cosas durante todos estos montones de años, estoy agradecida con Chelles y con Dios.

### ANEXO N°3

#### CUESTIONARIO ENTREVISTADO BALMORAL

##### Cuestionario N°2.

Lugar: Restaurante El Patio del Balmoral

Entrevistado: Femenina de 53 años de edad, con 22 años de trabajar continuamente para el restaurante; con experiencia suficiente para responder a todas las preguntas que se presentan en el siguiente cuestionario.

Se adjunta el suscrito de la entrevista, tal como se realizó el día 20 de enero del 2020 acorde a todo lo dicho en la grabación 20200119\_161033, realizada por Derek Chacón Monge.

1. Según su criterio ¿Cuál cree que es el requerimiento más complejo que tuvo que cumplir para poder abrir su negocio?  
-A mi parecer el del Ministerio de Salud, debido a que acá uno debe tener paciencia para esperar a que ellos revisen todo el restaurante; desde la cocina, hasta la parte de limpieza; son muy quisquillosos, pero en parte siento que está bien, debido a que exigen calidad como tal que se debe de dar al consumidor más si se trata de alimentación. E incluso si algo no está dentro de las regulaciones, pueden cerrar el negocio o clausurarlo temporalmente y cobran una multa.
2. ¿Considera que todos los requerimientos que se le solicitaron son necesarios para poder abrir un negocio como el suyo?  
-Si, como bien te comento; la exigencia hace que uno de un buen servicio y también mide que la competencia esté dentro del mismo parámetro.
3. Está de acuerdo en que el Gobierno Local sea el que mande sobre los requerimientos y directrices para abrir un negocio. O deben estar involucrados otras entidades gubernamentales  
-No añadiría más entidades sino que quizás lo que mejoraría es la rapidez en contestar las consultas, o solicitudes que uno tiene más rápido; debido que a veces uno necesita una documentación y pueden durar 15 días dentro de lo que ellos llaman hábiles.
4. Cambiaría algún proceso en el cumplimiento de los requerimientos ¿Por qué?

-No, en realidad todos tienen su propia razón de existencia y creo que están bien así.

5. ¿Cuáles cree usted que son los principales factores que intervienen en la sostenibilidad económica del país?

-Creo que un golpe que nos está afectando es que debemos gastar más, debido a los impuestos y tratar de mantener los precios de nuestros productos a nuestros clientes para no verlos afectados ni a ellos ni a nuestra propia economía.

6. ¿Qué acciones realiza usted en su negocio para mantenerlo en una economía estable?

-Bueno en lo que es la parte del restaurante, realizamos muchas actividades, como conciertos por las noches (específicamente los fines de semana o días festivos como el de la madres), también tenemos ciertos menús para niños e incluso a veces sacamos como platillos familiares para que aprovechen. También en las noches ponemos algunas promociones en los cocteles. Con respecto al equipo de trabajo, estoy dispuesta a escuchar críticas y sugerencias respectivas al negocio, clientes e incluso compañeros y resolverlas.

7. Conoce usted las medidas que ha venido tomando el Gobierno con respecto a incluir impuestos más elevados, ¿algunos nuevos e incluso regularlos de manera estricta?

-Sí, en realidad es algo que viene de hace mucho tiempo, los impuestos a la persona jurídica, aumento en el pago de la renta y ahora el I.V.A (impuesto venta agregado) que ya estaba establecido pero ahora es obligatorio para todos los negocios y me parece bien que lo regulen ahora. Sin embargo como todo deben de tener un control en es y ser algo más flexibles para las pequeñas empresas, lo digo porque el restaurante a pesar que se vea grande, éste se mantiene por sí sólo.

8. Considera usted que el Gobierno debería realizar acciones para mejorar la estabilidad económica del país; además del cobro obligatorio de los impuestos.

-Sí, en realidad no depende solamente del Gobierno, ellos tienen la obligación de velar por la economía del país y minimizar los gastos. Pero también siento que los demás ministerios deberían de involucrarse más en dar capacitaciones, en ver porqué muchos negocios han cerrado, y ayudarles en lo que están fallando o no les está siendo rentable.

9. Cómo describiría usted su esfuerzo para mantener su negocio u empresa dentro de una economía donde sabe que puede variar en cualquier momento.

- Es un trabajo en equipo, todos mis empleados deben saber lo que tienen que hacer para que éste negocio no se venga abajo. Desde un saludo, el servir amablemente la comida e incluso al despedirse de los clientes. Todo eso hace que nos mantengamos a flote.
10. Cree usted que una buena planificación organizacional, es suficiente para mantener un negocio independientemente de la sostenibilidad económica del país, ¿por qué?
- Si porque es la base del negocio, todo debe estar planificado y tampoco lo es todo, porque también los dueños deben de invertir, saber escuchar, darse cuenta lo que está pasando y actuar rápido. Creo que es una parte en la que fallamos, le damos mucho tiempo a las cosas y lo resolvemos ya cuando no era el momento oportuno.
11. ¿Consideras que, de acuerdo a la realidad económica nacional, podría hacer crecer su negocio en otro local?
- Está un poco difícil para ser sincera, ahorita no estamos en busca de expandirnos o crecer, quizás hasta que el mismo país mejore su propia deuda que tienen, entonces quizás ahí si pensaremos en ello.
12. ¿Qué medidas drásticas ha tomado usted en conjunto con sus colaboradores para mantener el funcionamiento del negocio?
- Se ha tenido lamentablemente que cortar personal, los proveedores que hace años teníamos ahora no son los mismos, debido a que algunos han subido sus precios y por supuesto nosotros buscamos el ahorro a nuestro negocio para no tener que aumentar nuestros precios también.

## ANEXO N°4

## RESULTADO DE TEXTO DE LAS CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

## UNIDAD DE ANÁLISIS 1: REQUERIMIENTOS

**Categoría: Negocio, cierre, irregularidad, alimentos**

A: El de salud, porque es el requerimiento que más cuidado debe de tener, ya que trabajamos con alimentos y ellos vienen a visitar el lugar, verifican que el agua no esté contaminada, lo realizan cada año y si encuentran algo que les parece irregular, cierran automáticamente el negocio.

B: son muy quisquillosos, pero en parte siento que está bien, debido a que exigen calidad como tal que se debe de dar al consumidor más si se trata de alimentación. E incluso si algo no está dentro de las regulaciones, pueden cerrar el negocio o clausurarlo temporalmente y cobran una multa.

**Categoría: Solicitan, servicio, exigencia, competencia**

A: Hay que tener todo en regla con lo que ellos solicitan. Se necesita tener todo en regla.

B: la exigencia hace que uno de un buen servicio y también mide que la competencia esté dentro del mismo parámetro.

**Categoría: Entidades, documentación**

A: Sería bueno que involucraran otras entidades también, para que no haya tanto argolla, digámoslo así.

B: No añadiría más entidades sino que quizás lo que mejoraría es la rapidez en contestar las consultas, o solicitudes que uno tiene más rápido; debido que a veces uno necesita una documentación y pueden durar 15 días dentro de lo que ellos llaman hábiles.

**Categoría: Problemas, existencia**

A: Están todos bien. No he tenido problemas.

B: No, en realidad todos tienen su propia razón de existencia y creo que están bien así.

## UNIDAD DE ANÁLISIS 2: FACTORES

### Categoría: Impuestos, gastos, costos, precios

A: Tanto impuesto, entonces la gente le da temor gastar lo que no tiene... Se han mantenido los costos del menú; sin embargo han bajado las ventas un 80%. Ahí está el problema.

B: Creo que un golpe que nos está afectando es que debemos gastar más, debido a los impuestos y tratar de mantener los precios de nuestros productos a nuestros clientes para no verlos afectados ni a ellos ni a nuestra propia economía.

### Categoría: Promociones, ofrecer, menú

A: Uno pone promociones, para atraer a la gente, colocamos promociones en las paredes, en las pizarras para que el cliente entre y ya un vez están dentro, nosotros les ofrecemos más cosas.

B: tenemos ciertos menús para niños e incluso a veces sacamos como platillos familiares para que aprovechen. También en las noches ponemos algunas promociones en los cocteles. Con respecto al equipo de trabajo, estoy dispuesta a escuchar críticas y sugerencias respectivas al negocio, clientes e incluso compañeros y resolverlas.

### Categoría: Consumir, control, impuestos

A: No mucho, solamente lo que veo en el Tele, los impuestos que van a poner: como al cable, a esto, a lo otro; entonces por eso la gente no quiere tampoco consumir. Nos hemos limitado a muchas cosas.

B: Sí, en realidad es algo que viene de hace mucho tiempo, los impuestos a la persona jurídica, aumento en el pago de la renta y ahora el I.V.A (impuesto venta agregado) que ya estaba establecido pero ahora es obligatorio para todos los negocios y me parece bien que lo regulen ahora. Sin embargo como todo deben de tener un control en es y ser algo más flexibles para las pequeñas empresas

**Categoría: Trabajo, Gobierno, Ministerios, rentable**

A: Sí, dar más fuentes de trabajo y no cobrar tanto impuesto, tantas cosas que lo que hace es atarlo a uno de manos.

B: Sí, en realidad no depende solamente del Gobierno, ellos tienen la obligación de velar por la economía del país y minimizar los gastos. Pero también siento que los demás ministerios deberían de involucrarse más en dar capacitaciones, en ver porqué muchos negocios han cerrado, y ayudarles en lo que están fallando o no les está siendo rentable.

### UNIDAD DE ANÁLISIS 3: RESTAURANTES

#### Categoría: Equipo, flote

A: Trabajar en equipo es lo mejor que se puede hacer, tratar de sacar el barco adelante, sacarlo a flote. Yo lo que hago es traer las verduras al mercado el mayoreo, ir a los lugares donde esté un poquito más cómodo para aumentar la ganancia.

B: Es un trabajo en equipo, todos mis empleados deben saber lo que tienen que hacer para que éste negocio no se venga abajo. Desde un saludo, el servir amablemente la comida e incluso al despedirse de los clientes. Todo eso hace que nos mantengamos a flote.

#### Categoría: Invertir

A: No, se necesita más inversión; al restaurante le hacen falta más cosas.

B: Si porque es la base del negocio, todo debe estar planificado y tampoco lo es todo, porque también los dueños deben de invertir, saber escuchar, darse cuenta lo que está pasando y actuar rápido. Creo que es una parte en la que fallamos, le damos mucho tiempo a las cosas y lo resolvemos ya cuando no era el momento oportuno.

#### Categoría: Complicado, difícil

A: Esa era la fe, pero a como están las cosas la situación está muy complicada; porque primero ahorita no hay inversionistas, las que estamos somos trabajadores, entonces sólo un milagro del cielo digámoslo así, solo un milagro de Dios. Mucha gente habla del negocio y como te digo la calidad es igual a la de hace 32 años.

B: Está un poco difícil para serte sincera, ahorita no estamos en busca de expandirnos o crecer, quizás hasta que el mismo país mejore su propia deuda que tienen, entonces quizás ahí si pensaremos en ello.

#### Categoría: Planilla, negocio

A: La ventaja y desventaja a la vez es el personal de hace muchos años, ya ellos saben lo que tienen que hacer, sin embargo la cantidad de personal no es la misma, antes había bastante pero ya se ha tenido que quitar poco a poco. Se tuvo que quitar porque ya no alcanzaba para los gastos, la planilla tuvo que bajar bastante.

B: Se ha tenido lamentablemente que cortar personal, los proveedores que hace años teníamos ahora no son los mismos, debido a que algunos han subido sus precios y por supuesto nosotros buscamos el ahorro a nuestro negocio para no tener que aumentar nuestros precios también.

## ANEXO N°5

		<b>FORMULARIO UNIFICADO DE SOLICITUD DE PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO</b>							
<b>A. INFORMACION RELATIVA AL ESTABLECIMIENTO Y ACTIVIDAD PARA LA CUAL SOLICITA PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO:</b> <i>(No dejar espacios en blanco, escribir claro de preferencia letra imprenta o de molde libre de tachaduras)</i>									
1	MOTIVO DE PRESENTACIÓN	2	GRUPO DE RIESGO			3	CÓDIGO(S) CIU:	4	TIPO DE ACTIVIDAD O SERVICIO
	1 ERA VEZ		A	B	C				◆PRINCIPAL:
	RENOVACION								◆ACCESORIA (S):
5	NOMBRE COMERCIAL DEL ESTABLECIMIENTO, EMPRESA O NEGOCIO QUE SOLICITA PSF:								
6	PROVINCIA:	7	CANTON:		8	DISTRITO:			
9	DIRECCIÓN EXACTA DEL ESTABLECIMIENTO (CALLE/AVENIDA Y OTRAS SEÑAS ESPECIFICAS):								
10	TELÉFONOS:	11	N° DE FAX:		12	APDO. POSTAL:	13	CORREO ELECTRÓNICO:	
14	NOMBRE DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:					15	N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD:		
16	TELÉFONOS:	17	N° DE FAX:		18	APDO. POSTAL:	19	CORREO ELECTRÓNICO:	
20	LUGAR O MEDIO DE NOTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:								
21	RAZÓN SOCIAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:					22	CÉDULA JURÍDICA:		
23	NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL INMUEBLE					24	N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD:		
25	TELÉFONO:	26	N° DE FAX:		27	APDO. POSTAL:	28	CORREO ELECTRÓNICO:	
29	LUGAR O MEDIO DE NOTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL INMUEBLE:								
30	N° TOTAL DE EMPLEADOS:		31	N° HOMBRES:		N° MUJERES:		32	N° TOTAL DE OCUPANTES:
33	HORARIO DE TRABAJO (APERTURA Y CIERRE):			34	HORARIO DE ATENCIÓN DE USUARIOS:				
35	AREA DE TRABAJO EN METROS CUADRADOS:								
36	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS: <i>(Ver instrucciones al dorso usar hojas adicionales si es necesario):</i>								
37	GENERA RESIDUOS PELIGROSOS: ( ) SÍ ( ) NO CANTIDAD POR MES:								
38	FIRMA DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:					AUTENTICACION:			
<b>B. LOS SIGUIENTES ESPACIOS SON DE USO EXCLUSIVO DEL MINISTERIO DE SALUD <i>(Deben llenarse conforme lo señala el instructivo).</i></b>									
39	FECHA DE RECIBIDO DE SOLICITUD:			40	NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE LA SOLICITUD:				
41	SELLO			42	N° DE SOLICITUD:				
<b>C. REQUERIMIENTOS DE LA SOLICITUD</b>									

1. DECLARACIÓN JURADA (Solo en caso de primera vez) ( )
2. COPIA DE COMPROBANTE DE PAGO DE SERVICIOS ( )
3. COPIA DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (Solo en caso de primera vez) ( )
4. CERTIFICACIÓN REGISTRAL O NOTARIAL DE LA PERSONERÍA JURÍDICA VIGENTE (Solo en caso de primera vez) ( )

#### D. USO EXCLUSIVO PARA ACTIVIDADES DEL GRUPO C:

Para las actividades del Grupo C, el presente formulario con la debida firma del funcionario que recibe la solicitud y sello de la DARS constituirá el Certificado de Permiso de Funcionamiento.



PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO N° \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

TIENE VALIDEZ DE \_\_\_\_\_ AÑOS

SELLO

FECHA DE VENCIMIENTO: \_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(Funcionario que recibe la solicitud)

## ANEXO N°6

### GUÍA DE INSPECCION PARA SERVICIOS DE ALIMENTACION AL PUBLICO

(Fundamento Legal: Decreto N 37308-S Reglamento para los Servicios de Alimentación al Público)

#### INSTRUCCIONES:

1. Llene cada una de las tablas de acuerdo a las áreas que le aplique según el tipo de establecimiento, conforme se establece en el siguiente cuadro.

Tipo de Establecimiento	Secciones	Puntaje Final
Soda, Restaurante o Bar con servicio Express	A-B-C-D-E-F-G	152
Soda, Restaurante o Bar sin servicio Express	A-B-C-D-E-F	149
Servicios de Catering	A-B-C-D-E-H	133
Servicio Express	A-B-C-D-E-G	131
Ventana	A-B-C-D-E	128

2. Aplicar la Guía al establecimiento.
3. Evaluar punto por punto cada ítem de las tablas correspondientes. Si existe conformidad asignar el valor indicado de cada ítem. De no haber conformidad asignar un valor de 0.
4. Si se diera la condición de que uno o varios de los ítems de una determinada tabla no aplican, estos no deben ser considerados para el cálculo de la calificación por tabla.
5. Sumar los puntos de cada tabla para obtener una calificación total.
6. La calificación total del establecimiento se asigna según los siguientes rangos:
  - Hasta 69 %: Condiciones inaceptables. Por el riesgo eminente a la salud deberá notificarse mediante orden sanitaria la suspensión de la actividad. Dicha suspensión podrá efectuarse hasta que cumpla con lo ordenado.
  - 70% – 80 %: Condiciones deficientes. Medidas sanitarias a tomar, se gira orden sanitaria.
  - 81% – 100 %: Buenas condiciones. Sin embargo, se debe notificar mediante orden sanitaria al administrado los incumplimientos, cuando existan, para que aplique las medidas correctivas.

En cualquier caso, el incumplimiento de algún punto crítico (resaltado en negrita y fondo amarillo) se debe notificar mediante orden sanitaria.

En caso de incumplimiento de lo establecido en el artículo 10 que dice “Ningún establecimiento de los aquí regulados puede operar sin suministro de agua potable”, se debe girar orden sanitaria para suspender el permiso sanitario de funcionamiento de forma inmediata hasta que se corrija la no conformidad.

No obstante, lo anterior cuando en un establecimiento se encuentre una situación que atente contra la salud pública, se debe aplicar lo establecido en el artículo 65 del presente reglamento, aunque la calificación obtenida supere el 70%.

Número de expediente: \_\_\_\_\_ Consecutivo de Inspección:

A ART	CONDICIONES FÍSICAS Y SANITARIAS GENERALES DE LAS INSTALACIONES ITEM	CA L	
1. Ubicación Art. 5	Distancia mayor o igual a 3m de expendios de agroquímicos que no realicen mezclas y mayor a 10m de aquellas que realizan mezclas	1	
2. Alrededores Art. 6	Libres de residuos y aguas estancadas	1	
	Zonas verdes y ornamentales recortadas y libres de maleza	1	
	Libres de equipos o materiales en desuso que pueden constituirse en atracción y refugio para insectos y roedores	1	
	Mantenimiento adecuado de los conductos o canales exteriores que drenan las aguas, para evitar su estancamiento	1	
3. Edificaciones Art. 7	El establecimiento se encuentra independiente de viviendas u otras actividades de naturaleza distinta	1	
4. Distribución de las áreas Art. 8 Y 9	Cuenta con las áreas claramente definidas de: almacenamiento y conservación, preparación, consumo, servicios sanitarios	1	
	Las dimensiones permiten el desarrollo de cada actividad	1	
5. Abastecimiento de agua potable. Art. 10	Disposición de agua potable siempre	3	
	Agua suficiente para ejecutar todas las operaciones en el establecimiento	3	
	Existe un procedimiento escrito para la higienización de tanques de almacenamiento cuando cuenten con estos	2	
6. Instalaciones eléctricas. Art. 12 <small>*(Aplica para sitios con capacidad menor a 100 personas según Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento)</small>	El cableado eléctrico, tomacorrientes, interruptores y enchufes se mantienen en buenas condiciones de funcionamiento	2	
	Cuenta con cajas de breaker en buen estado de funcionamiento	1	
	El cableado eléctrico se encuentra entubado	1	
	Tomacorrientes e interruptores se encuentran anclados	1	
RESULTADO		Puntos obtenidos	
B	ÁREA DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS (COCINA)	CA	

B1	ITEM CONDICIONES FÍSICAS Y SANITARIAS	L	
7. Flujo Art. 18	El área de cocina cuenta con zona de preparación previa, zona de preparación intermedia y zona de preparación final o se divide el trabajo en etapas (si eventualmente el espacio físico no fuera suficiente para hacer la división mencionada), para evitar la contaminación cruzada.	1	
8. Piso Art. 16	Deben mantenerse limpios y desinfectados, libres de grasa y sin acumulación de agua	1	
9. Paredes Art. 13	Deben ser de material impermeable, lisas, fáciles de lavar y desinfectar, de color claro y sin grietas	1	
	Los ángulos entre las paredes y pisos permiten la fácil limpieza y desinfección	1	
10. Cielo raso Art. 14	Debe tener un diseño que impida la acumulación de suciedad y de materiales lisos	2	
11. Ventanas Art. 19	Están provistas de protección contra insectos y roedores	1	
	El sistema de protección se desmonta con facilidad para su limpieza y mantenimiento	1	
12. Puertas Art. 20	Son de material liso e impermeable y ajustadas a sus marcos	1	
	Cuentan con cierre automático o el sistema vaivén (cuando aplique)	1	
13. Iluminación Art. 21	Las fuentes lumínicas se encuentran con protectores	1	
14. Ventilación Art. 22	Cuenta con sistema de ventilación natural o artificial, para evitar el calor excesivo y condensación de vapores en la cocina	1	
B2	EQUIPOS Y UTENSILIOS	CA L	
15. Características del equipo Art. 23	Los equipos y utensilios que están en contacto directo con los alimentos son de fácil limpieza y desinfección	1	
	Son resistentes a la corrosión y no transmiten sustancias tóxicas, olores ni sabores a los alimentos y no son de madera	1	
16. Tablas para picar Art. 24	Son de material impermeable, superficie lisa y se mantienen en buen estado de conservación e higiene	1	
	Deben estar identificadas según su uso, considerando la naturaleza del producto: para carnes crudas, (pollo, bovino y pescado), vegetales y frutas crudas y para alimentos cocidos	2	
17. Campanas extractoras Art. 17 y 25	Cuenta con campana de extracción y ductos de extracción ubicados de manera que permitan eliminar eficazmente vapores generados por la cocción de los alimentos	2	
	El sistema de extracción cubre la zona destinada a la cocción o fritura	2	
	Se mantienen las campanas y filtros limpios y en buen estado de funcionamiento	1	
18. Fregaderos o pilas Art. 26	El fregadero se encuentra en buen estado de conservación, limpieza e higiene	1	
	Son de acero inoxidable u otro material resistente y liso	1	

	Su capacidad es acorde con el volumen del servicio	1	
19. Almacenamiento de equipo y utensilios Art. 27	La vajilla, copas y vasos se guardan boca abajo sobre una superficie limpia, seca y protegida de contaminantes y a más de 30 cm sobre el piso	1	
	Los equipos que no se están siendo usados se mantienen cubiertos	1	
	Los equipos y utensilios se encuentran alejados de desagües y de recipientes de residuos	1	
20. Mantelería Art 28	Se mantiene en buen estado y limpia	1	
	Se conserva en un lugar exclusivo para este uso, libre de polvo y humedad	1	
	Las servilletas de tela se reemplazan para cada cliente	1	
	Los individuales de plástico u otro material se limpian y desinfectan después de cada uso	1	
B3	<b>OPERACIÓN DE PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS</b>	CA L	
21. Lavado Art. 29	A las hortalizas, verduras, y frutas sin procesar, antes de utilizarlas se lavan utilizando agentes microbianos de uso en alimentos y debidamente registrados	3	
22. Grasas y aceites Art. 32	Su disposición final está incluido dentro del programa de manejo integral de residuos.	1	
23. Conservación de alimentos pre-elaborados Art. 33	Los alimentos pre-elaborados y cocinados se conservan tapados, rotulados y en refrigeración	2	
	Los ingredientes crudos o cocidos y embutidos deben mantenerse rotulados y en refrigeración.	2	
	Los productos como cremas a base de leche y huevos, se mantienen en refrigeración	1	
24. Contaminación cruzada Art 35	Los alimentos crudos se almacenan en los equipos de refrigeración en recipientes de material resistente y tapados o bolsas plásticas y se colocan separados de los cocidos	2	
	Los utensilios como cuchillos y cucharones se encuentran identificados según su uso en productos crudos y cocidos	2	
	<b>RESULTADO</b>	<b>Puntos obtenidos</b>	
C	<b>DEL ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS ÍTEM</b>	CA L	
C1	<b>CONDICIONES FÍSICAS Y SANITARIAS</b>		
25. Lugar de almacenamiento Art. 36	Se cuenta con un lugar o espacio exclusivo para almacenar productos no perecederos	1	
	Se cuenta con cámara de refrigeración o congelación para almacenar productos perecederos según corresponda a la naturaleza del producto	1	
26. Pisos Art. 39	Construidos de materiales impermeables, antideslizantes, resistentes, fáciles de limpiar y desinfectar y se mantienen en buen estado de conservación e higiene	1	
	Sin fracturas, grietas ni irregularidades en su superficie o uniones	1	
	Deben mantenerse limpios y desinfectados	1	

27. Paredes Art. 37	Deben ser de material impermeable, lisas, fáciles de lavar y desinfectar, de color claro	1	
	Deben estar en buen estado de mantenimiento e higiene	1	
	Los ángulos entre las paredes y pisos permiten la fácil limpieza y desinfección	1	
28. Cielo raso Art. 38	Debe tener un diseño que impida la acumulación de suciedad y de materiales lisos	1	
29. Puertas Art. 40	Es de superficie lisa e impermeable y está ajustada completamente a sus marcos	1	
30. Iluminación Art. 41	Las fuentes lumínicas se encuentran con protectores	1	
C2	<b>CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO</b>		CA L
31. Productos no perecederos Art. 42	El lugar se encuentra limpio, seco y ventilado	1	
	Protegido de posibles plagas	2	
	Envases tapados e identificados y no estar en contacto con el piso	1	
	Existe control documental en la rotación de los productos	1	
	El producto debe estar sobre estantes o tarimas, separados del piso 0,15 m	1	
32. Productos perecederos Y equipos de refrigeración y congelación Art. 43 y 44	Almacenamiento de alimentos separados de acuerdo a su naturaleza y debidamente identificados	2	
	Alimentos refrigerados a una temperatura igual o menor a 5°C	3	
	Alimentos congelados de -12°C a -18°C	2	
	El equipo de refrigeración no sobrepasa su capacidad	2	
	Carnes colocadas en recipientes o bolsas plásticas	2	
	Los alimentos están colocados separados de manera que permita la circulación de aire frío	1	
	<b>RESULTADO</b>	<b>Puntos obtenidos</b>	
D Art	<b>MEDIDAS DE SANEAMIENTO ITEM</b>		CA L
33. Programa de higiene y desinfección Art. 60	El establecimiento cuenta con un programa documentado de higiene y desinfección que incluye los procedimientos de limpieza y desinfección	2	
	Se tiene evidencia de la implementación del programa de limpieza y desinfección	2	
	Los productos de limpieza están registrados ante el Ministerio de Salud, identificados y correctamente almacenados	1	
34. Plagas y animales domésticos Art. 61	Cuenta con un plan de control de plagas implementado y se lleva un registro de las actividades y aplicaciones.	1	
	En caso de la aplicación de plaguicidas, se debe realizar por personal capacitado o por una empresa autorizada por el Ministerio de Salud	1	
	Los plaguicidas utilizados están registrados por el Ministerio de Salud	1	
	Los productos químicos se mantienen cerrados, identificados y fuera del área de preparación de alimentos	1	

	Se toman las debidas previsiones para evitar el ingreso de animales domésticos, a excepción de los perros guías utilizados por las personas no videntes	1	
35. Servicios sanitarios Art. 62	Su ubicación no comunica directamente con el área de preparación de alimentos y cuenta con ventilación al exterior	2	
	Operan correctamente, se mantienen en buen estado de conservación e higiene	2	
36. De los residuos sólidos y líquidos Art. 63	Los recipientes destinados para los residuos sólidos cuentan con tapa oscilante o similar que evite el contacto con las manos y con bolsa plástica	2	
	Los recipientes se encuentran ubicados en un lugar donde no sean fuente de contaminación	2	
	Los residuos líquidos se conducen correctamente hacia el sistema de tratamiento o al alcantarillado sanitario, los conductos están protegidos por rejillas para impedir el ingreso de roedores	2	
	Se cuenta con trampas de grasas y aceites, y se mantienen en buen estado de funcionamiento e higiene	2	
	Se destina un área aislada, limpia y protegida contra plagas para el almacenamiento temporal de residuos sólidos	1	
	RESULTADO	Puntos obtenidos	
E ART	SALUD E HIGIENE DEL PERSONAL ITEM	CA L	
37. Carné de manipulación Art. 4	El personal cuenta con el carné de manipulador de alimentos vigente	3	
38. Salud del personal Art. 57	El propietario o administrador toma medidas para evitar que el personal que muestre signos de enfermedad o tenga heridas, infecciones cutáneas, llagas o diarrea, trabaje en zonas de manipulación de alimentos	2	
39. Higiene y hábitos del personal Art. 58	El personal mantiene las uñas limpias, recortadas, sin esmalte, no utilizan maquillaje y no portan joyas y se observan buenos hábitos de higiene. Esto aplica para el área de preparación de alimentos.	2	
	El personal encargado de caja que manipula dinero, no debe participar en actividades relacionadas con la manipulación de alimentos durante el tiempo que realiza esta función	1	
40. Vestimenta Art. 59	El personal del área de preparación de alimentos lleva ropa de trabajo limpia y en buen estado de conservación, cobertor de cabello, calzado cerrado de material no absorbente	2	
	RESULTADO	Puntos obtenidos	
F ART	ÁREA DE CONSUMO (COMEDOR) ITEM	CA L	
41. Materiales de construcción y distribución	El espacio permite la circulación de los usuarios y se mantiene en buenas condiciones de limpieza	1	
	Mobiliario de material resistente, de fácil limpieza	1	

Art. 45 y 46	Los pisos, paredes y cielo raso se mantienen en buen estado de conservación e higiene	1	
42. Mantenimiento de alimentos calientes Art. 47	Los equipos utilizados para mantener alimentos calientes alcanzan una temperatura mayor o igual a 60°C	2	
	Si cuenta con servicio tipo buffet cada recipiente con comida cuenta con su propio utensilio para servir	2	
	Las urnas o exhibidores de alimentos como pollo frito, rostizado o carnes preparadas cuentan con bombillos o reflectores protegidos y alcanzan la temperatura de 60°C	2	
43. Mantenimiento de alimentos fríos Art. 48	Las vitrinas refrigeradas para exhibición de alimentos preparados se mantienen en buen estado de funcionamiento e higiene	2	
44. Mantenimiento de otros alimentos Art. 49	Las vitrinas no refrigeradas para exhibición de alimentos se mantienen en buen estado de funcionamiento e higiene	1	
45. Vajilla desechable Art. 50	Cuando se utilicen utensilios de material desechable se descartan inmediatamente	1	
46. Dispensadores Art. 51	Los recipientes dispensadores de salsas, aderezos, mayonesa, azúcar u otros se mantienen rotulados y en buen estado de conservación e higiene y cerrados	1	
	Se mantienen en refrigeración según la naturaleza de su contenido	2	
47. Servicio de comidas Art. 52	La vajilla, cubiertos y vasos se encuentran limpios, secos y en buen estado de conservación e higiene	1	
48. Hielo Art. 53	Se elabora a partir de agua potable o proviene de una fábrica autorizada por el Ministerio de Salud	2	
	Se manipula con pinzas y los recipientes se mantienen en buen estado e higiene	1	
	El hielo utilizado para enfriamiento de bebidas o copas no se usa para consumo humano	1	
	<b>RESULTADO</b>	<b>Puntos obtenidos</b>	
<b>G ART</b>	<b>SERVICIO A DOMICILIO ITEM</b>	<b>CA L</b>	
49. Transporte para servicio a domicilio Art. 56	Se utilizan envases desechables de primer uso para entregar los alimentos al cliente	1	
	Salsas y aderezos debidamente empacados	1	
	Los contenedores térmicos del vehículo cuentan con cierre hermético y seguro	1	
	<b>RESULTADO</b>	<b>Puntos obtenidos</b>	
<b>H ART</b>	<b>SERVICIO DE CATERING ITEM</b>	<b>CA L</b>	
50. Transporte para servicio de	Los vehículos que transporten alimentos se mantienen en buenas condiciones de higiene	2	

catering Art. 55	Cuentan con carrocería cerrada de forma que impidan el ingreso de contaminantes externos	1	
	Los recipientes utilizados que tengan contacto directo con los alimentos deben ser de materiales resistentes, de fácil limpieza y desinfección y no transmitir sustancias tóxicas, olores o sabores a los mismos	1	
	Los utensilios y mantelería se transportan debidamente protegidos de posibles contaminantes	1	
RESULTADO		Puntos obtenidos	
OBSERVACIONES:			

Funcionarios que realizan la inspección:

Nombre: \_\_\_\_\_ Cédula: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Cédula: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Cédula: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Representante por parte del establecimiento:

Nombre: \_\_\_\_\_ Cédula: \_\_\_\_\_

## ANEXO N°7

**DECLARACIÓN JURADA PARA TRÁMITES DE SOLICITUD DE PERMISOS  
SANITARIOS DE FUNCIONAMIENTO POR PRIMERA VEZ O RENOVACIONES.**

Yo: \_\_\_\_\_, con domicilio en  
\_\_\_\_\_ Distrito \_\_\_\_\_, Cantón \_\_\_\_\_ Provincia  
\_\_\_\_\_ Otras \_\_\_\_\_ señas

\_\_\_\_\_ documento de identidad N° \_\_\_\_\_ En mi carácter de: ( ) Representante legal  
o Apoderado ( ) Propietario ( ) Inquilino ( ) Otro (Especifique):  
\_\_\_\_\_ del establecimiento denominado:  
\_\_\_\_\_, cuyas actividades que se realizan son:  
\_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ establecimiento:  
\_\_\_\_\_, cuya razón

social es: \_\_\_\_\_ Con Cédula Jurídica N°  
\_\_\_\_\_, Solicito me sea otorgado el permiso que señala la Ley General de  
Salud, a mi representada, para lo cual declaro bajo fe de juramento y que de no decir la verdad  
incurro en perjurio sancionado con pena de prisión según el Código Penal y consciente de la  
importancia de lo aquí anotado, lo siguiente:

**Primero:** Que la actividad señalada en el formulario de solicitud del PSF que se realizará en el  
establecimiento denominado \_\_\_\_\_ cumple con toda la  
normativa establecida para el caso en concreto.

**Segundo.** - Que la información que contiene el formulario unificado que adjunto a esta  
declaración es verdadera.

**Tercero.** - Que en cumplimiento de lo establecido en los artículos 44, 74 y 74 bis de la Ley  
Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social y el artículo 66 del Reglamento del  
Seguro Social, me comprometo a la inscripción como patrono o trabajador independiente dentro  
de los ocho días hábiles posteriores al inicio de la actividad. Asimismo, declaro estar al día en el  
pago de mis obligaciones con esa institución.

**Cuarto.** - Que cumplo con lo establecido en la Ley N° 9028 del 22 de marzo de 2012 “Ley  
General de Control de Tabaco y sus Efectos Nocivos a la Salud” y sus reglamentos (así  
adicionado el punto “tercer bis” anterior por el inciso a) del artículo 61 del Reglamento a la Ley  
General de Control de Tabaco y sus Efectos Nocivos en la Salud, aprobado mediante el decreto  
ejecutivo N° 37185-S de 26 de junio de 2012).

**Quinto.** - Que conforme a lo establecido en el Decreto N° 36979-MEIC, RTCR 458:2011 Reglamento de Oficialización del Código Eléctrico de Costa Rica para la Seguridad de la Vida y de la Propiedad, artículo 5°, inciso 5.2.4.3, cuando corresponda según el artículo 21 inciso 7 del Reglamento General para Autorizaciones y de Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud y sus reformas, cumpla con lo ahí exigido.

**Sexto.** - Que de conformidad con lo establecido en el Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud en su Artículo 9, Condiciones Previas, mi representada cumple con lo ahí solicitado y para ello suministro la siguiente información según corresponda: (Aplica solo para trámites de permisos sanitarios de funcionamiento por primera vez).

1- Resolución Municipal de Ubicación N° \_\_\_\_\_ otorgada por la Municipalidad de \_\_\_\_\_, emitida el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

2- Viabilidad (licencia) Ambiental N° \_\_\_\_\_ emitida por la SETENA el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

3- Oficio N° \_\_\_\_\_ de nota emitida por el Ente Administrador del Alcantarillado Sanitario indicando que acepta el volumen de las aguas residuales del establecimiento que serán vertidas en el alcantarillado sanitario, otorgada el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ o Permiso de vertido N° \_\_\_\_\_ emitido por el MINAE que permita descargar aguas residuales al cuerpo de agua \_\_\_\_\_, otorgado el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

4. Certificado de regencia profesional vigente otorgada por el Colegio Profesional correspondiente: \_\_\_\_\_.

5. Certificado de operación del establecimiento vigente extendida por el Colegio Profesional correspondiente: \_\_\_\_\_.

6. Permiso de funcionamiento para calderas vigente extendida por el Ministerio: \_\_\_\_\_.

7.Resolución N° \_\_\_\_\_ de la DPAH autorizando la utilización de la fuente de emisiones de radiaciones ionizantes.

8.Contrato N° \_\_\_\_\_ asignado por el Colegio de Ingenieros y Arquitectos a los planos constructivos.

Además, declaro que la actividad para la cual solicito el PSF, cumple con los requisitos señalados para la solicitud del trámite por primera vez según el Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud.

**Sétimo.** - Asimismo, me comprometo a mantener las condiciones debidas por el tiempo de vigencia del permiso y cumplir con los términos de la normativa antes indicada, por ser requisito indispensable para la operación de mi establecimiento, de igual forma me comprometo que todos los servicios brindados y los 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 este Ministerio.

**Octavo.** - Por lo anterior, quedo apercibido de las consecuencias legales y judiciales, con que la legislación castiga el delito de perjurio. Asimismo, exonero de toda responsabilidad a las autoridades del Ministerio de Salud por el otorgamiento del PSF con base en la presente declaración. ADEMÁS: conector de las consecuencias legales y administrativas de la presente declaración jurada, manifiesto y autorizo en forma expresa para que la autoridad de salud correspondiente, proceda a suspender o a cancelar el Permiso Sanitario de Funcionamiento, según corresponda, y prosiga con la clausura del establecimiento para el cual tramito el presente Permiso Sanitario de Funcionamiento, si se llegase a corroborar alguna falsedad en la presente declaración, errores u omisiones en los documentos aportados, o que los servicios prestados y/o los productos comercializados dentro de mi establecimiento no cuentan con la debida autorización sanitaria. ES TODO.

Firmo en \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

Firma: \_\_\_\_\_

Es auténtica: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:**

a)En caso de persona jurídica debe aportar la certificación registral o notarial de la personería la cual tendrá una vigencia de un mes. La certificación digital expedida por el Registro Público tendrá una validez de 15 días naturales.

b)En caso de que un tercero realice el trámite se debe adjuntar fotocopia de documento de identificación de quien solicita el PSF ( eventual titular), además de la respectiva autorización.

c)Solamente podrá rendir la declaración jurada quien esté facultado legalmente para dicho acto.

d)Si la firma es digital no se requiere de autenticación. Igualmente, no requerirá autenticación si el gestionante realiza el trámite personalmente.”