

## 10 aspectos que todo emprendedor debe considerar al inicio de su emprendimiento

Mercedes Sancho. Socia ECIJA Costa Rica

- **Las Naciones Unidas celebró por primera vez el Día Internacional PYMES el 27 de junio del 2017, como parte de la agenda 2030 de creación de empleo y desarrollo económico.**
- **Este año ha declarado el lema de la celebración: “COVID-19 el gran cierre y su impacto en las pequeñas empresas”.**

Cuando se habla de las cualidades esenciales del emprendedor, se citan dos: pasión y persistencia. Sin embargo, hay mucho más detrás de estos dos atributos para desarrollar un emprendimiento exitoso.

Los emprendimientos son un aporte al desarrollo económico mundial y son reconocidos por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, designando el 27 de junio como el Día de las Microempresas y las Pequeñas y Medianas Empresas. En Costa Rica, la Ley 8262, Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, su reglamento y sus reformas, vino a desarrollar un marco normativo para promover el desarrollo integral de las PYMES en Costa Rica, así como la promoción de programas que fortalezcan la innovación y el desarrollo tecnológico de estas.

¿De dónde nace un emprendimiento? Más que de una idea o una aspiración debe nacer de la necesidad de resolver una necesidad real de los consumidores. El emprendedor debe tener claro que se vale enamorarse de la idea pero, que su meta es suplir esa necesidad de la mejor, más creativa y eficiente manera posible a los potenciales clientes.

### Los 10 aspectos esenciales que un emprendedor deberá considerar al desarrollar su negocio:

1. Una vez definida la necesidad que desea suplir, ordenar las ideas, estructurarlas y otorgarles un valor económico de forma que permita desarrollar un plan de negocios que incluya los pasos a seguir, así como los objetivos y metas. El modelo de negocio, la delimitación del servicio o producto y estrategias de marketing entre otros le permitirán tener claro el camino a seguir.
2. Diseñar una estructura corporativa que le permita desarrollar tanto el emprendimiento como la formalización de acuerdos, créditos y alianzas estratégicas. Ese esquema corporativo debe diseñarse a la medida y como mínimo deberá incluir la constitución de la sociedad comercial, la suscripción de los acuerdos de socios y la inscripción de uno de los activos intangibles más valiosos: la marca. Otros procesos previos a la operación serán imprescindibles para obtener ciertos beneficios, siendo uno muy importante el registrar las PYMES ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, lo cual les facilitará entre otros a participar en procesos de licitación y les otorgará ciertos beneficios fiscales tal como la exoneración del pago del Impuesto a las Personas Jurídicas.
3. Un elemento esencial para el negocio será definir su estrategia de financiación, que suelen iniciar con recursos propios (*bootstrapping*), recurrir al financiamiento triple FFF (*Friends, Family and Fools*) y ya posteriormente con más solidez y habiendo experimentado un éxito inicial del negocio, optar por otros tipos de financiamiento como la búsqueda de inversionistas ángeles, capital semilla, o recurrir a opciones de créditos a la medida, otorgadas por algunas entidades bancarias.
4. Desarrollar una estrategia de mercadeo y comunicación (redes sociales, correo electrónico, chats) les permite a los emprendedores tener una relación duradera con los clientes. Deberá considerarse para ello cuáles son los canales que mejor le convengan al cliente y mantener siempre toda la información actualizada para poder dar un correcto servicio, sin duplicidades ni errores.
5. Uso eficiente de la tecnología. Para ello deberán conocerse muy bien las reglas de uso y comercialización en las redes sociales, una correcta implementación de los términos y condiciones que deben estar presentes en las plataformas creadas para comercializar los productos y servicios y desarrollar contratos de uso de las mismas. Dentro de este rubro, es



esencial una adecuada administración de los datos personales que se recolecten, todo ello de conformidad con la Ley de Protección de la Persona Frente a sus Datos Personales, Ley 8968 y su Reglamento.

6. En el caso de productos, se vuelve esencial que la entrega a domicilio (de ofrecerse) sea eficiente y a tiempo, pues los clientes añoran tener su compra cuanto antes. Si la entrega no se realiza por medios propios, es esencial crear alianzas que permitan una correcta y pronta entrega. Un ejemplo de esto son las alianzas con las redes de empresas de mensajería ya existentes o porqué no, crear una nueva red de *delivery*.
7. Ofrecer diferentes opciones de pago, utilizando desde los medios tradicionales como las transferencias electrónicas hasta otras pasarelas de pago confiables tales como PayPal, Safety Pay y las diferentes opciones para el pago con tarjetas de crédito o débito, en especial con tecnología *contactless*
8. Cuidar al consumidor. El empresario debe conocer bien las obligaciones que le impone la Ley de Promoción de la Competencia y de la Defensa Efectiva del Consumidor y su Reglamento, no solo en los derechos que se le deben garantizar al consumidor, sino en las obligaciones que tiene el emprendedor para una correcta comercialización de los productos. Deberán considerar desde la exacta descripción de los productos y servicios hasta la forma de pago, procesos de devoluciones y cambios, aplicación de la garantía y una óptima indicación de cómo se aplican los descuentos y promociones todo ello, para facilitarle la compra al consumidor.
9. En caso de plataformas del comercio electrónico, deberán considerarse otras obligaciones que el Reglamento a la Ley de Defensa del Consumidor establece con el fin de proteger al consumidor en el contexto del comercio electrónico, incluyendo el deber de informar sobre el precio, abrir un canal que le permita al consumidor brindar sugerencias, informar de manera clara y completa sobre los términos y condiciones de la transacción, así como la indicación de la forma de pago, la confirmación de la compra y tiempos de entrega de los productos, entre otras.
10. Consumo sostenible. El consumidor cada vez más, exige el desarrollo de productos y servicios que contribuyan a la sostenibilidad y a respetar la normativa ambiental para ser socialmente responsable. El tamaño del emprendimiento no es un límite para desarrollar estrategias y procesos de responsabilidad social empresarial, basta con pasos pequeños que pueden ir desde el proporcionar empleos a sectores poco considerados en la sociedad, hasta el emplear empaques reciclables o reutilizables que disminuyan el impacto ambiental.

Estas recomendaciones, una gran pasión y persistencia, junto con un debido planeamiento, disciplina, innovación, un constante interés por capacitarse y reinventarse, así como acompañarse del mejor equipo de trabajo les permitirá evolucionar de un emprendimiento a una gran empresa.