

# EL DETALLISTA

EDICIÓN N° 82

BOLETÍN SETIEMBRE, 2023



## ALMACÉN EL PARQUE EL ALMACÉN DE CARIARI

- ▶ COMENTARIO DEL DETALLISTA PÁG. 2
- ▶ EN MODO POSITIVO PÁG. 2
- ▶ CAPACITACIÓN PÁG. 3
- ▶ SEGURIDAD COMERCIAL PÁG. 4
- ▶ DESARROLLO SOSTENIBLE PÁG. 5
- ▶ DE LA MANO CON USTED PÁG. 6
- ▶ NOSOTROS LOS DETALLISTAS PÁG. 8
- ▶ EMPRESA PÁG. 9
- ▶ ACTUALIDAD PÁG. 10

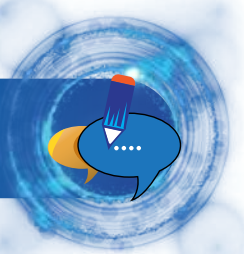
☎ (506) 2253-2625

☎ (506) 8818-1723

🌐 [www.canacodea.org](http://www.canacodea.org)

✉ [info@canacodea.org](mailto:info@canacodea.org)

📍 Cámara de Detallistas Costa Rica



### LAS PERSONAS HACEN LA DIFERENCIA, PERO SOLAS NO ARREGLAN LOS PROBLEMAS

Costa Rica se ahoga: de alguna manera agoniza.

Vamos al centro de San José: abandono, miseria, drogadicción.

El fracaso rotundo de los dirigentes municipales se traduce en locales vacíos, poca circulación de personas y el peligro constante del asalto, de la muerte pese a la presencia de la policía municipal.

Los ciudadanos que nada tienen que ver con la situación van y vienen de las paradas de buses a Guanacaste a Limón y otros lugares. Unos son ticos, otros turistas extranjeros que ven que Costa Rica no es el "Pura Vida" que se promueve.

Este abordaje simple de una situación real que vive el país, nos debe hacer pensar en las responsabilidades de los gobiernos locales de cara a las elecciones municipales del 2024.

Y nosotros, comerciantes que estamos expuestos a las consecuencias del sicariato, las narco mafias, la pobreza, la indigencia y los políticos inútiles debemos votar por proyectos reales y posibles y no personas que dicen cosas bonitas al oído

En el trabajo de rescate de Costa Rica, los detallistas debemos aportar mucho.



### 10 FORMAS DE COMBATIR EL ESTRÉS



El estrés afecta la salud física y emocional. Estos sencillos consejos ayudan a evitarlo.

1. Salir con los amigos, pareja o familia entre semana. Hay que romper la rutina.
2. Aprovechar el fin de semana para un cambio de ritmo.
3. Escuchar música. Ayuda a la relajación del cerebro y puede facilitar el buen humor.
4. Detenerse a oler las flores o admirar el paisaje ayuda a disminuir el estrés. Sonreír es la clave.
5. Pasar tiempo con uno mismo. Regalarse tiempo se traduce en calma y concentración.
6. Cambiar el "5 minutos más" en la cama por levantarse 15 minutos antes para realizar las tareas matutinas con calma.
7. Preparar el día desde la noche anterior. Tener lista la ropa o el desayuno permite ganar tiempo.
8. Aprender a decir "NO" a las actividades cuando se sabe que no se tiene tiempo ni energía.
9. Ser flexible con las metas y objetivos. El mundo no se acaba si se dejan algunos deberes para mañana.
10. Respirar. Concentrarse en cómo se hace, al menos una vez al día.



## EL PODER DEL SERVICIO... ¿CLIENTE Ó FAN?

Por: **Jimmy Vargas Rojas**  
**Senior Trainer Dale Carnegie®**



En un pequeño restaurante familiar, la generosidad de un mesero llamado Carlos cambió por completo la experiencia de una pareja en su aniversario. Cuando olvidaron su billetera, Carlos dio un paso al frente y pagó por la cena de la pareja, con su propio dinero. Esta muestra extraordinaria de atención y cuidado no solo los conmovió, sino que también creó clientes leales para toda la vida. La historia de Carlos resalta el impacto que puede tener el servicio al cliente en la percepción de nuestro negocio, marca o colaboradores y, cómo cada interacción es una oportunidad para marcar la diferencia.

El servicio al cliente es el motor que impulsa el éxito de cualquier negocio, pero alcanzar la excelencia en este camino no es sencillo. En Dale Carnegie, mencionamos que una de las lecciones más importantes aprendidas por las empresas en esta época que vivimos, se centra en reconocer que la satisfacción del cliente proviene de una serie de eventos interconectados que se transforman en lealtad; y que esta, conduce finalmente al crecimiento y desarrollo del negocio maximizando utilidades. Para lograr exceder en términos de servicio, se debe considerar las expectativas del cliente, mostrar un interés genuino por ayudar, así como mostrar comprensión y respeto por las ideas de las otras personas.

A continuación, presentamos algunos puntos clave que sirven de guía en este emocionante viaje para mejorar la calidad de nuestro servicio y forjar relaciones sólidas con nuestros clientes:

1. **Desarrollar una cultura de servicio transformadora:** Más que una tarea, el servicio al cliente es una filosofía que debe impregnar el ADN de toda la organización. Al adoptar esta cultura, cada miembro del equipo comprende la importancia de satisfacer las necesidades del cliente y se compromete a superar expectativas.
2. **Escucha Activa:** La comunicación efectiva es la brújula que orienta hacia un excelente servicio al cliente. Escuchar atentamente a nuestros clientes nos permite comprender sus inquietudes y necesidades de forma auténtica. Así, podemos adaptar nuestras estrategias y mejorar continuamente.

3. **Empoderar al personal para brillar:** Conceder cierta libertad a los colaboradores para tomar decisiones en el momento adecuado es la clave para una experiencia del cliente excepcional. Un colaborador empoderado se siente valorado y motivado para encontrar soluciones rápidas y efectivas ante cualquier desafío.

Algunas estrategias para un Servicio al Cliente de Clase Mundial:

1. **Capacitación, el impulso del éxito:** Brindar a los empleados formación continua en habilidades de servicio al cliente asegura que estén preparados para abordar cualquier situación con profesionalismo y empatía.
2. **Personalización = conexión:** Cada cliente es único y merece un trato personalizado. Utilizar la información recopilada sobre los clientes para adaptar nuestras interacciones y ofrecer soluciones a medida demuestra que los valoramos como individuos.
3. **Resolución proactiva, el puente hacia la confianza:** Anticiparse a los problemas y actuar antes de que se conviertan en crisis muestra compromiso y proactividad. El manejo eficiente de las quejas y problemas puede convertir una mala experiencia en una oportunidad para ganar la confianza del cliente.

Al final de este fascinante viaje, los invito a reflexionar: ¿Cuál ha sido el momento en el que experimentó un servicio al cliente excepcional que superó todas sus expectativas? ¿Qué fue lo que hizo que esa experiencia fuera tan especial? Tomando las respuestas a las preguntas anteriores como parámetro, en su empresa el servicio que se brinda es para desarrollar ¿clientes o fans? Con atención y cuidado, construyamos conexiones duraderas con nuestros clientes y convirtámoslos en defensores apasionados de nuestra marca, es decir en ¡fans!

¡Avancemos hacia la excelencia en el servicio al cliente y hagamos de cada interacción una experiencia inolvidable! Construyamos juntos una comunidad de fans apasionados que respalden y amen nuestra nuestro negocio. ¿Está listo para iniciar el viaje con su equipo?





## HURTO A LOCAL COMERCIAL

### EVITE SER VÍCTIMA DE ESE DELITO

Por: **Marco Monge Gómez**  
[mmongegom@poder-judicial.go.cr](mailto:mmongegom@poder-judicial.go.cr)

Los delincuentes se las ingenian de diversas maneras para lograr hurtar artículos en los locales comerciales, es por esta razón que se recomienda a los propietarios de los comercios, que implementen algunas medidas de seguridad, para que eviten ser víctimas.



Una de dichas medidas es la colocación de cámaras de vigilancia, en diferentes sectores del comercio y que exista una persona monitoreándolas, ya que, si detectan a alguna persona sustrayendo artículos, se pueda actuar en el momento, ya sea con oficiales de seguridad interna del local y si no los tienen, dando parte a la Fuerza Pública.

Otra de las medidas que se recomienda es, marcar la mercadería con un código de barras o una señal específica que la identifique como propiedad de un determinado comercio. Además, cuando en un local comercial, se

venden artículos de alto valor económico, es recomendable que dichos objetos se mantengan en un lugar visible para los dependientes y que las medidas de seguridad de ese sitio sean mayores.

Se recomienda a los propietarios de locales comerciales en general que en la medida de lo posible contraten una persona que se dedique a la seguridad del lugar, ya que los delincuentes suelen dar sus golpes en los lugares que se observen sin seguridad y más vulnerables. En este punto es muy importante que las y los comerciantes al momento de contratar seguridad, corroboren que la empresa que se las pretende brindar, este adscrita al Ministerio de Seguridad Pública, lo que les asegura que cuenten con los requisitos que la ley exige.



Otro aspecto importante, es que los comerciantes cuenten con un protocolo a seguir en caso de que detecten a una persona o personas hurtando, ya que así pueden actuar de forma correcta y sin poner en peligro su vida.



## EN EL BARCO DE LA ECONOMÍA CIRCULAR

En las próximas semanas, firmaremos un acuerdo con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, para entrar de lleno al cumplimiento de la legislación sobre plásticos de un solo uso.

También, seguimos adelante con el Programa de Eficiencia Energética con la Agencia de Cooperación Alemana GIZ, y la Cámara de Industrias para encontrar equipos más ahorrativos de electricidad y menos contaminantes. Además buscamos proveedores de créditos cómodos para la renovación de equipos.

Finalmente, esperamos tener pronto con la cooperación del Gobierno de Israel, un modelo de manejo de residuos en negocios detallistas basados en la economía circular.

Todo esto, nos permitirá ser competitivos en un entorno gravemente afectado por el cambio climático y la necesidad de mantener la rentabilidad de nuestros negocios.

**Nuestro IMPACTO**

**PROGRAMA DE ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN INTEGRAL DE PLÁSTICOS**

**El programa impacta en diferentes zonas y problemáticas causadas por la contaminación por plásticos.**



**Paisajes sin plásticos**  
Reducción de la huella plástica con la recuperación de 200 mil tons de plásticos trágicos y no valorizables al 2030 que contaminan nuestros paisajes (equivalente al volumen de 1500 piscinas olímpicas).



**Jornada Nacional de Limpieza**  
Más de 1000 voluntarios.  
75 empresas, organizaciones de voluntariado y municipalidades.  
6 regiones en todo el territorio nacional.



**Costas Circulares**  
1500 jornadas remuneradas con la participación de grupos organizados de pesca artesanal y sus familias, participación de un 57% de mujeres.  
3296 Kg de plásticos trágicos recolectados.



El Programa de Economía Circular y Gestión Integral de Plásticos de PNUD trabaja en alianzas con socios estratégicos abordando las diferentes etapas del ciclo de vida de los productos, desde las materia primas, manufactura, logística de comercialización y gestión integral de los residuos bajo un esquema de economía circular.

**PROGRAMA DE ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN INTEGRAL DE PLÁSTICOS**

**ABORDAJE INTEGRAL PARA COMBATIR LA CONTAMINACIÓN POR RESIDUOS PLÁSTICOS**



**PRE CONSUMO**

Se impulsa la eliminación de los plásticos de un solo uso, la sustitución de materias primas, eco diseño, eliminación del plástico innecesario, reducción de la cantidad y variedad de plásticos que se colocan en el mercado.



**CONSUMO**

Se aborda el proceso mismo del consumo, la urgente necesidad de un cambio hacia un consumo responsable: comercialización a granel y productos concentrados, empaques y envases reutilizables, sistemas de depósito-retorno de envases.



**POS CONSUMO**

Se trabaja en la mejora de las capacidades nacionales para gestionar adecuadamente los residuos plásticos y los plásticos trágicos, a lo largo de toda la cadena de valorización y reciclaje, bajo un esquema de economía circular.



**TRABAJAMOS POR**  
Mejorar las capacidades nacionales para la transición hacia una economía circular, inclusiva e igualitaria.





## ASESORÍA CONTABLE

Contacto:  
Randall Carballo Ramírez  
Tel: 2253-2625 Ext. 18  
rcarballo@canacodea.org

## ATENCIÓN MÉDICA GRATUITA

Para el asociado y un beneficiario  
**Alajuela** – Dra. Skarleth García  
Tel: 2442-6783 / 8377-8057  
**Grecia** – Dr. Marco Sánchez Montero  
Tel: 2444-0568 / WhatsApp: 8484-3981  
**San José** – Dra. Claudia Cortez Godoy  
Tel: 2253 26 25 Ext. 0  
**Liberia** – Dra. Éricka Miranda  
Tel: 2665-0182

## OFICINA CREAPYME

Inscripción de personas físicas y jurídicas en el Registro PYME del MEIC.

### Contactos:

**Olga Vargas Zárate.**  
Tel: 2253-2625 Ext. 0  
ovargas@canacodea.org  
**Melissa Zúñiga Romero**  
Tel: 2253-2625 Ext. 17  
mzuniga@canacodea.org

## COTICE COMO TRABAJADOR INDEPENDIENTE CON LA CÁMARA CONVENIO COLECTIVO CON LA CCSS

Cotice en los regímenes de E y M, I, V y M

Consulte por los salarios de referencia y cuota mensual

Contacto: **Miriam Méndez Azofeifa**

Tel: 2253-2625 Ext: 19  
mmendez@canacodea.org

## PÓLIZA COLECTIVA DE VIDA DEL INS

Diferentes coberturas  
Tres montos asegurables

### Contacto:

**Randall Carballo Ramírez**  
Tel: 2253-2625 Ext: 18  
rcarballo@canacodea.org

## ASESORÍA LEGAL

Contacto:

**Lic. Róger  
Sancho Rodríguez**  
Tel: 8820-8991

## CLÍNICA DE LA VISTA CLUB DE LEONES

Descuentos en lentes de prescripción y de sol y en cualquier tipo de cirugía de ojos

Examen de la vista gratuito

Costo de la cita de oftalmología

₡26.000

Llame a la Cámara al teléfono:  
2253-2625

o escriba al WhatsApp:

8818-1723,

para referirlo a la Clínica.

## ROLLOS PARA IMPRESORA DE PUNTO DE VENTA

Rollos en papel bond  
y papel térmico.

Precio diferenciado  
para el afiliado.

Haga su pedido al  
WhatsApp: 8818-1723

## PÓLIZA COLECTIVA DE INCENDIO DEL INS

Cuatro diferentes coberturas  
Baja cuota por millón asegurado

### Contacto:

**Randall Carballo Ramírez**  
Tel: 2253-2625 Ext: 18  
rcarballo@canacodea.org

## FONDO DE AUXILIO AL ASOCIADO

Ayuda económica en caso de:  
Fallecimiento del afiliado o inhabilitación del negocio por catástrofe natural.  
Consulte el estado de su fondo al teléfono: 2253-26-25 Ext. 0

## CAPACITACIÓN

Charlas virtuales a través de Zoom en diferentes temas  
Esté atento a su WhatsApp y Boletín el Detallista



DE LA MANO  
CON USTED

## CAPACÍTESE EN EL MES DE SETIEMBRE



### Webinar CHAT GPT

FECHA  
JUEVES 21 DE SETIEMBRE

HORA  
4 : 30 PM



**PATRICIA ROJAS**  
Asesora y Consultora PYME



PATROCINAN:



**ADQUIERA EN LA CÁMARA  
SUS ROLLOS PARA IMPRESORA  
DE PUNTO DE VENTA**



Rollos en papel térmico

3" 1/8 de ancho

Rollos en papel bond

3" de ancho

Este es un servicio exclusivo para los afiliados a la Cámara de Detailistas  
Haga su pedido y obtenga más detalles de este servicio a través del

**WhatsApp: 8818-1723**  
**Precio Diferenciado**



## EL PARQUE EL ALMACEN DE CARIARI

### ADAPTADO A LOS TIEMPOS

Don Mario Rodríguez ha tenido que cambiar según los tiempos. Ha logrado sacarle siempre el provecho más rentable a su propiedad.

Como muchos negocios, empezó con un bar: El Holanda. Pasó a una licorera. Más adelante siguió con el Centro Social El Rodeo, y finalmente el Almacén el Parque desde el 2010.



### LA MEJOR UBICACIÓN

El éxito comercial de don Mario Rodríguez se ha logrado en el mismo local al costado sur del Parque de Cariari y cerquita de la Clínica médica de la Caja.

Hoy día, El Parque enfrenta la competencia fiera de cadenas de supermercados a nivel nacional, negocios de orientales y un consumidor que busca bajos precios y la mejor calidad.



### SIGUEN LOS CAMBIOS

Este emprendedor ha estado también en el negocio de las panaderías desde el 2001 y actualmente con su hija Marilyn Rodríguez se aprestan a renovar la empresa frente a los embates del Covid 19 y la fiera competencia.

Marilyn, estudia en la universidad y espera seguir los pasos de sus padres en las actividades comerciales con la experiencia práctica y el conocimiento de la academia.







## PASTAS ROMA

*Empresa líder que impulsa el desarrollo detallista*



En un pequeño local, en 1961, la compañía Pastas Alimenticias Roma S.A inició sus actividades, con equipo rudimentario: producción casera, con tres personas. Hoy día, solo en ventas tiene más de 50 colaboradores.

Con esfuerzo y estricto control de calidad, Pastas Roma fue introduciéndose en el mercado nacional, y en pocos años llegaron a ser las de más venta en el país.

Calidad, excelencia y una relación de ganar-ganar" con el detallista, permiten a los consumidores disfrutar de Roma en sus mesas.

El espíritu de Pastas Roma, se resume en:

- La responsabilidad social empresarial.

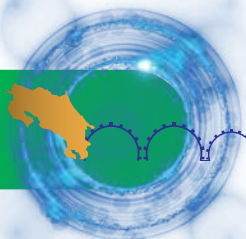
- Gestionar una comunicación interactiva y efectiva con sus partes interesadas.
- Innovar cada día en sus productos y servicios.
- Asegurar la inocuidad y prevenir la contaminación en la cadena de producción.
- Gestionar la seguridad y salud en el trabajo.
- Prevenir sus impactos ambientales, mejorar su desempeño y contribuir a la protección del ambiente.
- Cumplir con la normativa, legislación y otros requisitos aplicables a la empresa.
- Mejorar continuamente la continuidad de negocio.

Roma tiene una amplia variedad de pastas lo que permite al detallista ofrecer surtido y calidad a sus clientes.



Con el tiempo Pastas Roma ha ampliado el portafolio de sus productos donde se incluyen salsas, aceites con marca propia y otros alimentos asociados como los atunes de la misma empresa.





## CRÉDITOS Y TASAS DE INTERÉS: LA REALIDAD COSTARRICENSE POST PANDEMIA

Uno de los obstáculos más grandes que están enfrentando las personas ante un posible endeudamiento son las tasas de interés actuales; miles de personas que adquirieron deuda en los últimos años o que están en proceso de adquirirla, están viviendo una pesadilla llamada tasas de interés, esto debido al aumento exponencial que la tasa de política monetaria ha tenido en el último año. La tasa de política monetaria (TPM) es calculada por el Banco Central y es la guía para los intermediarios financieros, esta tasa de política monetaria impacta directamente en la tasa básica pasiva (TBP) y los ajustes que haya en la primera, se reflejan en la segunda aproximadamente seis meses después de aplicados.

La tasa de política monetaria estuvo en niveles estables entre 2020 hasta inicios del 2022 en un 0.75%, su punto más bajo en los últimos 10 años, no obstante, durante mediados del 2022, esta tasa tuvo un aumento exponencial y para marzo del 2023 se ubicó en 9%, medida tomada por el Banco Central ante los altos niveles de inflación alcanzados durante el año anterior,

en donde la inflación interanual en agosto del 2022 fue de 12%, su punto más alto en casi 15 años.

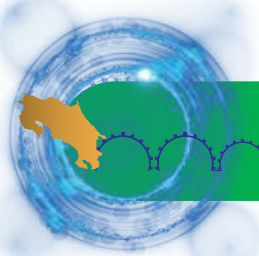
El alza en la tasa de política monetaria descrita anteriormente tuvo un impacto directo en la tasa básica pasiva, pasando en enero de 2022 de 2.9% a 6.73% en mayo del 2023, un nivel no visto desde el 2015, es decir, un aumento de más de un 130%.

Para ponerlo en términos reales y ejemplificar más claramente, una familia que adquirió un crédito hipotecario en el 2022 de 90 millones

de colones para la compra de una vivienda de clase media, con una tasa de interés formada por TBP+2pts, en marzo del 2022 pagaba una cuota cercana a 500,000.00 colones, pero para mayo del 2023 esta cuota con las mismas condiciones era alrededor de 720,000.00 colones, es decir, un incremento cercano al 44% en un periodo de 14 meses.

A julio del 2023, una luz en el horizonte empieza a asomarse, el Banco Central ha bajado la TPM a un 7% y la tasa básica pasiva se encuentra





en un 6.14%, su punto más bajo en lo que va del año y, se espera que siga bajando. Existen discusiones al respecto sobre si el BCCR debe bajar más o no la tasa de política monetaria, considerando los niveles de inflación al mes de Julio de 2023, lo cual traería consigo una reducción de las tasas en los intermediarios financieros, sin embargo, esto trae consigo otros efectos en la inflación y el tipo de cambio. El Banco Central debe velar por cumplir sus objetivos establecidos en su ley orgánica y velar por el control de la inflación, y pese a que la inflación interanual a julio de 2023 se encuentra en -1.03%, la inflación en la canasta básica sigue siendo alta, impactando a la población.

El Banco Central tiene enfrente la disyuntiva, por un lado, las altas tasas están ahogando a las personas que cuentan con créditos y están obstaculizando que más personas puedan optar por estos, pero, por otro lado, la inflación y el tipo de cambio siguen en la mira para que no suban abruptamente como lo hicieron en el 2022. Se debe encontrar un consenso en donde se pueda alcanzar un bienestar deseado para la mayoría de la población y en donde se afecte lo menos posible a la clase baja y media del país que es quien sufre mayoritariamente los impactos económicos de la política monetaria del país.

**\*\*Danny Rodríguez Ortiz, estudiante de la Maestría Profesional en Economía del Desarrollo, de la Escuela de Economía, Universidad Nacional.**



*"Es mil veces más bella mi tierra  
con su palma, su brisa y su sol"*

**15 de Setiembre**  
**DÍA DE LA INDEPENDENCIA DE COSTA RICA**

*Felices fiestas patrias!*

**CRÉDITOS:**

Medio de comunicación oficial de la Cámara Nacional de Comerciantes Detallistas y Afines  
Comité Editorial: Olga Vargas Zárate, Directora Ejecutiva.

Méjissa Zúñiga Romero, Jefe Administrativa  
Mariano Rodríguez Morúa, Periodista  
Comisión de Comunicación

Diseño y Diagramación: Adriana Jiménez Jiménez  
Impresión: Servicios de Impresión Iarco

Los artículos firmados son responsabilidad del autor

Dos Pinos



COMO  
**tapita**  
SOLO UNA



**NUEVA PALETA  
INIGUALABLE**

