

EL DETALLISTA

EDICIÓN N° 79

BOLETÍN JUNIO, 2023



BARBERÍA LOS CUBANOS *NUNCA ES TARDE...*

- ▶ COMENTARIO DEL DETALLISTA PÁG. 2
- ▶ EN MODO POSITIVO PÁG. 2
- ▶ CAPACITACIÓN PÁG. 3
- ▶ DE LA MANO CON USTED PÁG. 5
- ▶ NOSOTROS LOS DETALLISTAS PÁG. 9
- ▶ DESARROLLO SOSTENIBLE PÁG. 10
- ▶ SEGURIDAD COMERCIAL PÁG. 11

- ☎ (506) 2253-2625
- 📞 (506) 8818-1723
- 🌐 www.canacodea.org
- ✉ info@canacodea.org
- 📍 Cámara de Detallistas Costa Rica



A CELEBRAR LOS 80 AÑOS

Después de la elección de Junta Directiva en mayo y de la Celebración del Día del Comerciante Detallista, nos fortalecimos en unidad y trabajo para enfrentar los retos del pequeño y mediano detallista en Costa Rica.

Tenemos problemas comunes que pasan por el desempleo, la inseguridad y la competencia desleal. Tenemos la obligación constante de modernizarnos y desarrollarnos en la era digital y de la inteligencia artificial.

Esperamos en el 2024 celebrar nuestro 80 aniversario fortalecidos como institución con más asociados provenientes de las nuevas empresas que surgen conforme nos adentramos en el siglo 21.



LOS LÍMITES, LOS PONE USTED



En 1939 las tropas soviéticas entraron y anexaron los estados del Báltico, incluyendo a Riga, capital de Letonia.

Al vicecónsul de Estados Unidos en Riga, le preocupó que los soviéticos saquearan la sede de la Cruz Roja Americana.

Se comunicó con el Departamento de Estado para pedir autorización para izar la bandera de los Estados Unidos más alta que la bandera de la Cruz Roja y proteger las provisiones que había, pero la respuesta de sus superiores fue: «No existe precedente para actuar de esa manera».

El vicecónsul izó la bandera. Luego mandó un mensaje en el que decía: «En esta fecha, he establecido un precedente».

En el mundo hay muchos que se detienen cuando alguien les pone un límite. Sin embargo, los que han abierto camino en la vida son aquellos que frente a las limitaciones se atreven a marcar un precedente. Muchos dicen, eso nunca se ha hecho o ya se probó antes y no funcionó. ¿Es su caso?

*Tomado de Renuevo de Plenitud



LA “MAGIA” DE ESCUCHAR

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



¿Alguna vez se ha sentido verdaderamente escuchado? Esa sensación de ser comprendido y valorado puede marcar la diferencia en nuestras interacciones diarias. Ser un buen oyente es una habilidad poderosa que no solo nos ayuda a construir relaciones más sólidas, sino que también nos permite aprender y crecer como líderes.

Hace unos años, conocí a una persona cuyo don o habilidad para escuchar me dejó impresionado. En un encuentro casual, mientras compartía algunas ideas sobre un proyecto, él se mostró genuinamente interesado en cada palabra que salía de mi boca. No solo me escuchó, sino que también me hizo sentir que mi perspectiva era importante y valiosa. Aquella conversación tuvo un impacto profundo en mí, ya que me enseñó el poder de la escucha activa y cómo puede enriquecer nuestras relaciones.

En esta columna, exploraremos el principio de Relaciones Humanas número siete de Dale Carnegie y, proporcionaremos una serie de pasos prácticos para mejorar esta valiosa habilidad tan necesaria hoy día tanto a nivel personal como profesional. El señor Carnegie, autor y experto en Relaciones Humanas, afirmó: "Sea un buen oyente. Anime a los demás a que hablen de sí mismos". Este principio destaca la importancia de brindar atención genuina a los demás y fomentar un ambiente en el que se sientan cómodos para compartir sus pensamientos y experiencias. Ser un buen oyente requiere más que simplemente oír; implica estar presente de manera activa y demostrar interés sincero en lo que la otra persona está comunicando.

PASOS PARA MEJORAR LA HABILIDAD DE ESCUCHA:

- 1. Eliminar las distracciones:** Apagar (¡por lo menos colocar en modo vibración!) su teléfono, de ser posible cerrar o minimizar las pestañas del navegador y concentrarse plenamente en la persona que habla. Darle toda la atención muestra respeto y demuestra que valora su punto de vista.
- 2. Mantener contacto visual:** Establecer contacto visual durante una conversación muestra compromiso, demuestra interés e incrementa el liderazgo ante el equipo.



- 3. Practicar la empatía:** Intente desde su experiencia comprender y entender lo que la otra persona intenta transmitir desde su perspectiva. Escuchamos para comprender, en lugar de simplemente esperar su turno para responder. Mantener la mente abierta y, evitar los juicios o críticas antes de escuchar por completo. Cada persona tiene una perspectiva única y valiosa, lo que permite aprender y crecer a través de las experiencias compartidas.
- 4. Hacer preguntas reflexivas:** Muestra interés genuino sobre lo que los colaboradores están compartiendo, ayudan a profundizar en la conversación.
- 5. Evitar interrumpir:** Debemos dejar de lado la tentación de interrumpir o cambiar de tema, ya que esto puede interrumpir el flujo de la conversación y hacer que la persona se sienta menos valorada.
- 6. Practicar la escucha activa:** La escucha activa implica involucrarse de manera proactiva en la conversación. Repite o parafrasea partes de lo que la persona ha dicho para demostrar que está prestando atención y para asegurarte de que has comprendido correctamente. Sea consciente de su lenguaje corporal dado que comunica mucho durante una conversación. Mantenga una postura abierta y receptiva, asiente con la cabeza para mostrar que está escuchando para animar a la persona a seguir compartiendo. Practica el silencio: a veces, el silencio puede ser una herramienta poderosa para fomentar una mayor expresión y profundidad en la conversación.
- 7. Demuestre aprecio honrado y sincero:** Después de escuchar atentamente, debemos mostrar gratitud por compartir las ideas (¡buenas o no!), esto fortalece la conexión y anima a los colaboradores a seguir compartiendo abiertamente en el futuro.

Ser un buen oyente es una habilidad que puede transformar nuestro liderazgo, relaciones y enriquecer nuestras vidas. Al practicar la escucha activa, mostramos respeto, comprensión y empatía hacia los demás. Siguiendo los pasos mencionados anteriormente, podemos mejorar nuestra capacidad de escuchar y crear vínculos más profundos y significativos con quienes nos rodean. Así que la próxima vez que se encuentre en una conversación, recordemos la importancia de escuchar de verdad. ¡La magia de la escucha está al alcance de tus oídos!



¡CELEBRAMOS EL DÍA DEL PADRE RESPETANDO LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS!

Por **Kattia Chaves Matarrita**

**Jefa del Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo
Dirección de Apoyo al Consumidor**



Las personas consumidoras tienen derecho a que se les informe en idioma español y de manera clara, veraz, suficiente y oportuna, sobre los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. Este derecho se establece en el artículo 46 de nuestra Constitución Política y en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N°7472 y su reglamento el D.E. N°37899-MEIC.

Además, en cualquier relación de consumo, las personas consumidoras tendrán derecho a que se les respeten las condiciones de lo contratado, lo informado en las ofertas publicitadas, a recibir la factura o comprobante de compra, a hacer efectiva la garantía en caso de que se presenten defectos de fábrica, entre otros.

Para lograr lo anterior, compartimos algunas buenas prácticas que las personas comerciantes pueden aplicar en sus negocios y que les permitirá cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley N°7472.

- Informe todas las características y el precio final de los productos o servicios que usted comercializa. Por precio final se debe entender el precio que incluye todos los impuestos, cargas, comisiones u otros cargos cuando corresponda.
- En las ofertas, indique el precio actual y el precio anterior o beneficio que obtendrían las personas consumidoras de aprovecharlas.
- En caso de tener cantidades limitadas de un producto en oferta, informe las unidades disponibles.
- Siempre entregue la factura o comprobante de compra en donde se indique al menos los bienes o servicios adquiridos y el precio efectivamente cobrado.
- Al vender por medio de plataformas digitales, respete los plazos de entrega informados.



Resulta importante recordar que todos los productos y servicios tienen garantía, incluso aquellos que se encuentren en oferta. Así mismo, se debe tener en cuenta que el derecho de garantía es diferente a las políticas de cambio o devolución que tengan los comercios. A continuación se pueden revisar las principales diferencias:

DERECHO DE GARANTÍA

Aplica cuando se adquiere un bien o servicio, con la expectativa de una óptima funcionalidad para su adecuado uso y disfrute, pero esto no sucede.

Es de **acatamiento obligatorio** conforme la Ley N°7472 y su reglamento, por lo que no es una política empresarial.

No se pueden solicitar elementos como cajas, empaques originales, manuales o etiquetas.

El plazo mínimo es de 30 días hábiles a partir de la entrega del bien o servicio, pero si el proveedor o fabricante ofrece un plazo mayor, este es el que prevalece.

POLÍTICA DE CAMBIOS

Aplica cuando se desea hacer un cambio o una devolución por un motivo diferente al defecto de fábrica. Por ejemplo si desea otro estilo o color del producto.

Corresponde a una política empresarial voluntaria.

Las condiciones las establece el comercio y deben ser informadas por escrito de previo al acto de consumo.

El plazo lo establece el comercio y debe ser informado por escrito de previo al acto de consumo.



CON ÉXITO ROTUNDO

CARA A CARA ES MEJOR



MOTIVACIÓN

Doña Ana Iris Zamora, del Súper El Pueblo en Grecia: "Ha sido un actividad bonita, espléndida. La vuelta a la presencialidad da a una motivación extra para compartir."



INTERCAMBIO

Don Alexander Gómez, Abastecedor Y Griega. Esquipulas de Palmares: "Da gusto la presencialidad. Nos permite intercambiar cara a cara experiencias con colegas detallistas de otros lugares."



EXCELENTE

Don Henry Barquero de HBCH Consulting de La Unión: "Con 24 años en la Cámara, puedo decir que la presencialidad nos une más como sector. Este evento ha sido excelente como actividad y su organización también."

SOLIDARIDAD

Don Víctor Julio Soto, Pulpería El Molino en Fátima de Heredia: "la solidaridad se manifiesta en este evento. La Pandemia y la competencia hicieron que pidiera una readecuación de cuotas en la Cámara. Esa acción, me motivo a seguir adelante y recuperar rentabilidad del negocio."



ANTES, MEJOR

Don Hubert Solano. Abastecedor Umara. López Mateo, San José. "Tengo 37 años de ser asociado y definitivamente eran insuperables los días de campo al aire libre. Sin embargo, este año, nos volvimos a ver las caras y los premios del bingo han sido excelentes y la pizza de Demasa muy rica."





VOLVIMOS A LA PRESENCIALIDAD

- *Reencuentro detallista después de Pandemia*
- *Asociados optimistas pese a realidad en el mundo*
- *Empresas amigas ratifican apoyo al sector*

Después del 2019 no celebramos sino hasta este 2023 el Día del Comerciante Detallista en forma presencial. La cantidad de participantes fue amplia y todos los que asistieron vivieron momentos felices...



COMENZÓ TEMPRANITO

La cita era a la 1:30 pm de la tarde, y desde las 12 md comenzó el alboroto. Los anfitriones de la casa, Socorro, Miriam, Mauricio y Karen, entre otros, atendieron a los visitantes.



ESPACIO HOLGADO Y COMODO

El ambiente para este reencuentro tuvo lugar en el Hotel Wyndham, antiguo Herradura, en San Antonio de Belén. La ubicación de las mesas en el salón principal y el espacio para las empresas patrocinadoras permitió momentos fraternales y distendidos.



BINGO ESPLENDIDO

Tan bueno fue este bingo que hasta los "salados" ganaron. Premios en efectivo, refrigeradora, pantalla, horno de microondas, parrilla y un sin fin de premios más, encontraron dueños en las 4 esquinas, las eles, y todas las figuras armables en los cartones.





JULIETA TA, EN EL BAILE



El Chiqui Chiqui se esparció entre las mesas y la pista de baile se desbordó con los asistentes para “mover el esqueleto”. Más de uno lo “meneo” al son de piezas musicales que hicieron y hacen historia en Costa Rica, al ritmo de la Banda Chiqui Chiqui.

RIFAS DE LA CASA

Y como siempre, las actividades de la Cámara están llenas de rifas con muchos ganadores, sobre todo de canastas con productos de Demasa, Numar, Pozuelo y Roma.



CENA PARA IR A CASA

Y la actividad culminó con una cena. El Día del Detallista empezó a la 1:30 de la tarde y tuvo su fin pasadas las 7 de la noche. Bingo, premios, degustaciones, bailongo y cena al final. Nos veremos las caras de nuevo, si Dios lo permite, el próximo año.



GRACIAS, MIL GRACIAS

NEGOCIOS SOLIDARIOS

El sector detallista costarricense representa un punto medular en el ciclo de producción y consumo. Pone en manos de sus clientes, productos y servicios a toda hora y cerca de las casas de habitación y centros de trabajo de los consumidores.

Por ello, agradecemos tener en nuestros negocios productos de calidad, de alta rotación, de buenos precios y sobre todo, hechos en Costa Rica.

En la Cámara de Detallistas estamos en un proceso de cambios que involucran el desarrollo y puesta a punto de la economía circular.

Promoveremos aun más la relación ganar ganar entre proveedores, consumidores y detallistas.



ES... MUUUCHA GALLETA!

PUESTOS SABROSOS

El queso con soda, la piña colada y las pizzas, nos mostraron la Calidad de Pozuelo, Roma y Demasa con su diversidad de productos.

Además, muestra el apoyo incondicional al sector detallista, mostrando en sus puestos porqué están en el primer lugar en el consumidor.



EN EL CORAZON DETALLISTA

Grupo Numar copatrocinó el Día del Comerciante Detallista. Muchas canastas con sus productos se fueron a las casas de nuestros asociados.

Igualmente agradecemos a Coca Cola Femsa y a Coca-Cola Industrias Ltda este apoyo al sector detallista que mueve el producto líder en bebidas gaseosas en Costa Rica.



BARBERÍA LOS CUBANOS, ALAJUELA CENTRO

Nunca es Tarde...

Sí. Nunca es tarde para aprender, para trabajar, descansar o cortarse el pelo.

Magdiel González Marrero llegó a Costa Rica en 1997 con su cuñado Daniel Duque.



Dejaron Cuba y se establecieron en Costa Rica. Junto al suegro de Magdiel, trabajaron como barberos y en el 2003 abrieron su negocio propio.

“No necesitamos ir a otro país. Costa Rica nos acogió y nos hizo sentirnos valorados y apreciados. Nos ha dado la oportunidad de prosperar.”



Magdiel, tiene 3 hijas, una de colegio, una ingeniera mecánica y una ingeniera industrial gracias al trabajo de cortar pelo.





Gestión energética en sector de micro y pequeñas empresas

La Cooperación Alemana para el Desarrollo GIZ en conjunto con CANACODEA, desean implementar un programa de gestión energética y mejora de eficiencia energética para la adopción de tecnologías de mayor eficiencia energética y mejor desempeño ambiental, en el sector de micro y pequeñas empresas detallistas. La hoja de ruta de esta de este proceso es el siguiente:



1

Diagnóstico CUMPLIDO

Realizar un diagnóstico de micro y pequeñas empresas detallistas afiliadas a CANACODEA en temas de eficiencia y gestión energética, seguridad de instalaciones y en la identificación de oportunidades de mejora ambiental y energética.



Esté pendiente

2

Capacitación virtual VIRTUAL Y PRESENCIAL

Desarrollo de un curso virtual para crear capacidades en propietarios y gerentes del sector detallista en aspectos fundamentales de energía, seguridad en instalaciones de energía, eficiencia energética y mayor desempeño ambiental. Este curso incluye 4 sesiones de capacitación virtual, de 2 horas de duración.

3



Diálogo y negociación

Abrir procesos de diálogo y negociación con empresas proveedoras y entidades financieras para obtener condiciones comerciales favorables en el acceso de tecnología de mayor eficiencia energética y desempeño ambiental.



4

Plan piloto

Otorgar a un grupo de empresas detallistas un subsidio para la compra de equipo de mejor desempeño energético y ambiental y el reemplazo del equipo convencional. Este proceso tendrá acompañamiento técnico para medir los beneficios ambientales y económicos de la sustitución del equipo.

Para más información

Olga Vargas | ovargas@canacodea.org

Agustín Rodríguez | arodriguez@cicr.com



Financiado por:



**PAPÁ, ADMIRO TU FORTALEZA,
TU AMOR Y TU VALENTÍA.**

*Feliz Día a todos
los padres detallistas!*



OIJ CUENTA CON UNA SECCIÓN DONDE SE INVESTIGAN DELITOS DE CORRUPCIÓN



Por *Xinia Zamora Ovares*
xzamora@poder-judicial.go.cr

**** Los delitos que más frecuentemente se investigan son Incumplimiento de Deberes-Cohechos y Enriquecimiento ilícito entre otros,**

Dado al incremento en temas de corrupción en diferentes instituciones a nivel país; hace cuatro años fue creada en el Organismo de Investigación Judicial, la Sección de Anticorrupción-Delitos Económicos y Financieros, la cual se estableció como una oficina rectora en el tema de delitos contenidos y cometidos en instituciones públicas en ejercicio de sus funciones, indicó el agente de investigación de esa sección Kenneth Arias Bonilla.

Dicha oficina es una estructura especializada en el abordaje de casos de corrupción, donde los delitos que más frecuentemente se investigan son Incumplimiento de Deberes, Cohechos y Enriquecimiento ilícito entre otros, que muchas veces son cometidos hasta por desconocimiento de los mismos funcionarios, indicó el agente.



No se puede dejar de lado el gran apoyo que dicha sección recibe de oficinas afines como lo son Delitos Económicos y Financieros, donde se cuenta con el valioso apoyo de los peritos especializados, también la Sección de Delitos Informáticos y la Sección de Legitimación de capitales, todos ellos van de la mano en cuanto a temas del proceso de las investigaciones.

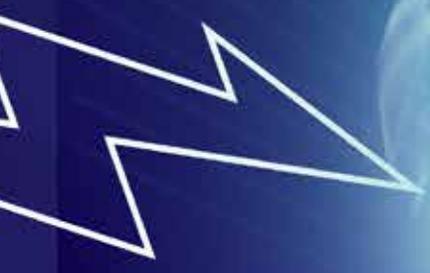
Una de las principales finalidades de esta sección es el descubrimiento y verificación científica de los delitos que sancionan los actos de corrupción, así como la identificación de los presuntos autores. En lo que va del año 2023 los agentes han visto un crecimiento positivo de las personas por brindar información relevante de algún caso para que sea investigado, eso sí, sin que se conozca su identidad.

“Cuando la Sección de Anticorrupción se creó en el año 2019, ingresaban unos 102 asuntos, tres años más tarde en el 2022, el número pasó a 211 y en lo que va del 2023, se atiende entre 60 y 65 denuncias ingresadas, indicó el agente judicial.

CRÉDITOS:
Medio de comunicación oficial de la Cámara Nacional de Comerciantes Detallistas y Afines
Comité Editorial: Olga Vargas Zárate, Directora Ejecutiva.
Melissa Zúñiga Romero, Jefe Administrativa
Mariano Rodríguez Morúa, Periodista
Comisión de Comunicación
Diseño y Diagramación: Adriana Jiménez Jiménez
Impresión: Servicios de Impresión Irapo
Los artículos firmados son responsabilidad del autor

**PROBÁ
LA NUEVA
BEBIDA
ENERGÉTICA**

VK



**CONQUISTÁ
TU DÍA**

UNA MARCA **Dos Pinos**