

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**ADMINISTRACIÓN CON ÉNFASIS EN
BANCA Y FINANZAS**

***TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS***

**OBSTÁCULOS PERCIBIDOS POR LOS
DUEÑOS DE TALLERES DE MECÁNICA
AUTOMOTRIZ, ENDEREZADO Y PINTURA,
UBICADOS EN EL SECTOR DE BARRIO
MÉXICO, PARA CONVERTIRSE EN UNA
PYME, A SETIEMBRE 2019.**

**Sustentante:
María Fernanda Álvarez Navarro**

**TUTOR:
Luis Vargas Zúñiga**

Junio, 2020

TABLA DE CONTENIDOS

INDICE DE FIGURAS	V
INDICE DE TABLAS	VI
INDICE DE GRAFICOS	VII
CARTA AUTORIZACIÓN.....	XI
DEDICATORIA.....	XII
AGRADECIMIENTO	XIII
CAPÍTULO I:	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales	2
1.1.2 Delimitación del problema	14
1.1.3 Justificación.....	22
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	24
1.3 OBJETIVOS	25
1.3.1 Objetivo general	25
1.3.2 Objetivos específicos.....	26
CAPÍTULO II:	27
MARCO TEÓRICO.....	27
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO.....	28
2.1.1 Historia de Barrio México:	28
2.1.2 Antecedentes de las PYMES	31
2.2 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	33
2.2.1 ¿Qué es una PYME?.....	33
2.2.2 ¿Qué es un Taller de Mecánica Automotriz?	35
2.2.3 ¿Qué es un Taller de enderezado y pintura?	37
2.2.4 El Mundo de la Mecánica Nacional e internacional	39
2.2.5 Aumento vehicular: tasa de crecimiento.....	42
2.2.6 Variable del tema de investigación: Obstáculos reales y percibidos de los dueños de talleres.....	44
2.2.7. ¿Qué se necesita para convertirse en una pyme? Pasos para la creación	47
2.2.8 Características de una PYME	50
2.2.9 ¿Quiénes pueden ser PYME?	52
2.2.10 ¿Cuántos funcionarios debe tener una PYME?.....	52
2.2.11 Beneficios de la condición PYME	53
2.2.12 Modelos de financiamiento para PYMES:	55
2.2.13 Programas y entidades de apoyo para PYME:.....	64
2.2.14 Leyes y normativa para una PYME	69

CAPÍTULO III:	73
MARCO METODOLÓGICO	73
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	74
3.1.1. Enfoque cuantitativo:	74
3.1.2. Enfoque cualitativo:	74
3.1.3. Enfoque mixto:.....	75
3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	76
3.2.1. Exploratorio:	76
3.2.2. Descriptivo:.....	77
3.2.3. Correlacional:	77
3.2.4. Explicativos o causal:	77
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	78
3.3.1. Diseños Cuantitativos:	78
3.3.1.1. Diseño experimental:.....	78
3.3.1.2. Diseño no experimental:.....	79
3.3.1.2.1. Transversal:.....	79
3.3.1.2.2. Longitudinal:	80
3.3.2. Diseños Cualitativos:	80
3.3.2.1. Teoría Fundamentada:	80
3.3.2.2. Estudio de Casos:	81
3.3.2.3. Fenomenológico:	81
3.3.2.4. Etnográfico:	81
3.3.2.5. Investigación-Acción:.....	82
3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO	82
3.4.1. Población.....	82
3.4.2. Tipo de muestra.....	83
3.4.2.1. Muestra Cuantitativa.....	84
3.4.2.1.1. Probabilística	84
3.4.2.1.2. No probabilística.....	84
3.4.2.2. Muestra Cualitativa.....	84
3.4.2.2.1. De voluntarios.....	85
3.4.2.2.2. De expertos	85
3.4.2.2.3. De casos-tipo.....	85
3.4.2.2.4. Por cuotas	86
3.4.2.2.5. De máxima variación	86
3.4.2.2.6. Homogénea	86
3.4.2.2.7. Por redes.....	87
3.4.2.2.8. De casos extremos	87
3.4.2.2.9. Por oportunidad	87
3.4.2.2.10. Conceptual	88
3.4.2.2.11. Confirmativa	88
3.4.2.2.12. De casos relevantes	88
3.4.2.2.13. Por conveniencia	89
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión.....	90

_Toc45154511	
3.4.3.1. Criterio de Inclusión.....	90
3.4.3.2. Criterio de Exclusión.....	91
3.4.4 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes.....	92
3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	93
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS	100
3.7 ANÁLISIS DE DATOS	101
CAPÍTULO IV:.....	105
RESULTADOS.....	105
4.1 GENERALIDADES	106
4.1.1 Generalidades del Análisis de Datos.....	106
4.1.2 Análisis de Datos.....	112
4.2 ESPECIFICIDADES PARA TRABAJOS CUANTITATIVOS.....	131
4.3 ESPECIFICIDADES PARA TRABAJOS CUALITATIVOS.....	131
4.3.1 Detalle de objetivos en relación con el cuestionario aplicado a los dueños de talleres participantes de este estudio:	131
4.3.2 Entrevista utilizada para ampliar información	132
CAPÍTULO V:.....	133
DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN	133
DE LOS RESULTADOS.....	133
CAPÍTULO VI:.....	144
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	144
CAPÍTULO VII:.....	150
PROPUESTA	150
REFERENCIAS.....	154
GLOSARIO	160
ANEXOS	162

INDICE DE FIGURAS

<i>FIGURA 1</i>	21
<i>FIGURA 2</i>	22
<i>FIGURA 3</i>	30
<i>FIGURA 4</i>	36
<i>FIGURA 5</i>	39
<i>FIGURA 6</i>	48
<i>FIGURA 7</i>	49
<i>FIGURA 8</i>	50
<i>FIGURA 9</i>	53
<i>FIGURA 10</i>	54
<i>FIGURA 11</i>	66
<i>FIGURA 12</i>	99
<i>FIGURA 13</i>	100
<i>FIGURA 14</i>	107

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1.....	14
TABLA N° 2.....	17
TABLA N° 3.....	41
TABLA N° 4.....	45
TABLA N° 5.....	92
TABLA N° 6.....	107
TABLA N° 7.....	108
TABLA N° 8.....	109
TABLA N° 9.....	110
TABLA N° 10.....	111
TABLA N° 11.....	112
TABLA N° 12.....	113
TABLA N° 13.....	114
TABLA N° 14.....	115
TABLA N° 15.....	116
TABLA N° 16.....	117
TABLA N° 17.....	118
TABLA N° 18.....	119
TABLA N° 19.....	120
TABLA N° 20.....	121
TABLA N° 21.....	122
TABLA N° 22.....	123
TABLA N° 23.....	125
TABLA N° 24.....	127
TABLA N° 25.....	128
TABLA N° 26.....	129
TABLA N° 27.....	130
TABLA N° 28.....	142
TABLA N° 29.....	152

INDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO 1.....	17
GRÁFICO 2.....	18
GRÁFICO 3.....	18
GRÁFICO 4.....	19
GRÁFICO 5.....	20
GRÁFICO 6.....	30
GRÁFICO 7.....	108
GRÁFICO 8.....	109
GRÁFICO 9.....	110
GRÁFICO 10.....	111
GRÁFICO 11.....	112
GRÁFICO 12.....	113
GRÁFICO 13.....	114
GRÁFICO 14.....	115
GRÁFICO 15.....	116
GRÁFICO 16.....	117
GRÁFICO 17.....	118
GRÁFICO 18.....	119
GRÁFICO 19.....	120
GRÁFICO 20.....	121
GRÁFICO 21.....	122
GRÁFICO 22.....	123
GRÁFICO 23.....	124
GRÁFICO 24.....	126
GRÁFICO 25.....	127
GRÁFICO 26.....	128
GRÁFICO 27.....	129
GRÁFICO 28.....	130

DECLARACIÓN JURADA

Yo María Fernanda Álvarez Navarro, mayor de edad, portadora de la cédula de identidad número 01-1377-0486 egresada de la carrera de Administración con énfasis en Banca y Finanzas de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura en Administración de empresas con énfasis en banca y finanzas, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: ***"Analizar los obstáculos reales y percibidos de los dueños de talleres de mecánica automotriz, enderezado y pintura en Barrio México, para convertirse en una PYME, a setiembre 2019"***, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertida que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los cinco días del mes de junio del año dos mil veinte.



Firma del estudiante

Cédula: 1-1377-0486

CARTA DE TUTOR

San José, 05 de junio del 2019

**Servicios estudiantes
Universidad Hispanoamérica
Presente**

Estimados señores

El estudiante **María Fernanda Alvarez Navarro**, cédula de identidad número **0113770486**, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Analizar los obstáculos reales y percibidos de los dueños de talleres de mecánica automotriz, enderezado y pintura en Barrio México, para convertirse en una PYME, a setiembre 2019"**, el cual ha elaborado para optar por el grado Licenciatura en Administración de Empresas, con énfasis de Finanzas y Banca.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos, conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

Factor a valor		Puntaje Obtenido	
a-	Originalidad del tema	10%	10%
b-	Cumplimiento entrega de avances	20%	18%
c-	Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación	30%	30%
d-	Relevancia de las conclusiones y recomendaciones	20%	19%
e-	Calidad y detalles del Marco Teórico	20%	20%
Total		100%	97%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

**LUIS ALBERTO
VARGAS ZUÑIGA
(FIRMA)**

Firmado digitalmente por LUIS
ALBERTO VARGAS ZUÑIGA
(FIRMA)
Fecha: 2020.06.05 18:55:51
-06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

CARTA DEL LECTOR

San José, 27 de junio de 2020

Señores
Escuela de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante María Fernanda Álvarez Navarro, cédula de identidad número 01-1377-0486, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Analizar los obstáculos reales y percibidos de los dueños de talleres de mecánica automotriz, enderezado y pintura en Barrio México, para convertirse en una PYME, a setiembre 2019”**, el cual ha elaborado para optar por el grado de **Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis Banca y Finanzas**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente, lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y el análisis de datos; la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte del proyecto. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en defensa pública, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por la Universidad.

Atentamente,

RODOLFO ANTONIO
BONILLA NUÑEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
RODOLFO ANTONIO BONILLA
NUÑEZ (FIRMA)
Fecha: 2020.06.27 09:56:48 -06'00'

Rodolfo Bonilla Núñez
Carné Colegio Profesional N.1552
Cel. 8880-5307

CARTA AUTORIZACIÓN

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

San José, 08 de Julio 2020


Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) María Fernanda Álvarez Navarro con número de identificación 1-1377-0486 autor (a) del trabajo de graduación titulado **“Analizar los obstáculos reales y percibidos de los dueños de talleres de mecánica automotriz, enderezado y pintura en Barrio México, para convertirse en una PYME, a setiembre 2019”** presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar por el título de **Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis Banca y Finanzas**; Si autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,


1377-0486
Firma y Documento de Identidad

DEDICATORIA

A Dios por regalarme la inteligencia y la salud necesaria para culminar este proyecto, por ser mi luz en momentos de oscuridad, y llevarme de la mano por el camino del éxito.

A mi madre, que siempre fue mi motor y el motivo para terminar esta carrera, este logro es por ella y para ella, que siempre me ayudó y me motivó a seguir adelante para alcanzar mis metas y objetivos de la mejor manera.

A mi padre, que siempre fue mi compañero en las largas noches de desvelo y estoy segura que desde el cielo celebra este triunfo.

A Lucía Silva Fuentes, por ser un gran apoyo incondicional, y una parte importante de mi vida, la cual todos los días me motivó a seguir dando lo mejor de mí.

AGRADECIMIENTO

A Dios principalmente por ser tan bueno conmigo y por brindarme el privilegio de abrir los ojos todos los días y llegar hasta donde hoy estoy, definitivamente sin él nada de esto fuera posible.

A mi tutor Luis Vargas por la dedicación, paciencia y profesionalismo con el que me llevo en este camino, a mi lector Rodolfo Bonilla por siempre ser un gran maestro para mi vida y ayudarme con este paso tan importante.

A la Universidad Hispanoamericana por ser la institución mentora y de formación que escogí y gracias a ella culminé esta meta para mi vida.

A Gonzalo Rodríguez por ayudarme con su tiempo, su apoyo fue una herramienta fundamental en este proceso.

A Guiselle Chavarría Loría, por ser una ayuda idónea en momentos que siempre necesité y gran motivadora.

**CAPÍTULO I:
INTRODUCCIÓN**

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según el autor Hernández Sampieri el planteamiento del problema se define de la siguiente manera:

“Desarrollo de la idea a través de cinco elementos:1) objetivos de investigación, 2) preguntas de investigación, 3) justificación de la investigación, 4) viabilidad de la investigación, 5) evaluación de las deficiencias en conocimiento del problema”. (Hernández, R., 2010, p.36).

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

El autor Sampieri explica en la necesidad de conocer los antecedentes lo siguiente:

“Para adentrarse en el tema es necesario conocer estudios, investigaciones y trabajos anteriores, especialmente si uno no es experto en tal tema. Conocer lo que se ha hecho con respecto a un tema ayuda a:

- No investigar sobre algún tema que ya se haya estudiado a fondo...” (p. 28).

Una vez efectuada la investigación determinamos los siguientes antecedentes para dicho proyecto:

Alvarado (2014), afirma: “El plan de negocios es un documento escrito de unas treinta páginas que incluye básicamente los objetivos de tu empresa, las estrategias para

conseguirlos, la estructura organizacional, el monto de inversión que se requiere para financiar un proyecto y soluciones para resolver problemas futuros (tanto internamente como del entorno).” (p.75).

En dicha tesis del Autor Esteban Alvarado se analizan aspectos muy importantes como la historia del emprendedurismo, la creación del dinero que se dio a través de trueques y que posteriormente nace el papel el cual, mediante la oferta y la demanda surge lo que hoy en día llamamos negocio, también toca temas de relevancia e importancia como lo es hoy en día las PYME, el autor explica que con el término “MIPYME” incorporan a las Microempresas, a su vez se refiere a la gran importancia que estas traen, así como las ventajas y desventajas de la misma, medios de financiamiento, sistemas de banca para el desarrollo, pero a fondo toca un tema indispensable para quienes quieren tener una PYME, como lo es un plan de negocio, el cual nos invita a conocer como se realiza, que aspectos debe contener, teniendo en cuenta conocimientos administrativos para poner en práctica, como el análisis FODA, los análisis del entorno interno y externo, la demanda del mercado, el estudio de precios, la escogencia de un canal de distribución, tomando en cuenta que se debe conocer el perfil del cliente o consumidor, también analiza las alternativas de publicidad como las redes sociales para reducir costos e incrementar la promoción con facilidad, conocer el punto de equilibrio y plasmar por medio de escenarios de rentabilidad tanto optimistas como pesimistas el valor que nos va a generar dicho negocio, de esta forma se podrá arrancar con una visión de una PYME.

Dyalá de la O Cordero (2018), manifiesta: *“In Costa Rica, as in the rest of the Latin American countries, a significant number of SMEs enter into operations every year and their performance is influenced by several factors. This study focuses on identifying the facilitators and barriers that influence Costa Rican SMEs performance. A qualitative research was carried out through sessions, mini group sessions, and in-depth interviews, separating the subjects into three interest groups. The motivations to start up and the factors triggering the closure as well as those that led to success were identified from the entrepreneur’s perspective. Costa Rican SMEs’ performance is neither influenced by factors related to the entrepreneur, economy, politics, society nor by personal factors such as education and training, personal attitudes or an entrepreneurial family background.”* (p.95).

Traducido al idioma español: “En Costa Rica, al igual que en el resto de los países latinoamericanos, anualmente inician operaciones una cantidad importante de PYMES; sin embargo, la influencia de diversos factores determina el desempeño de estas. Por lo tanto, este estudio se enfoca en identificar los facilitadores y las barreras que influyen en el desempeño de las PYMES costarricenses. La investigación cualitativa se llevó a cabo mediante sesiones y mini sesiones de grupo y entrevistas en profundidad, considerando que la población en estudio se segmentó en tres grupos de interés. Se lograron identificar las motivaciones para la creación de una PYME, los factores detonantes del cierre y los factores que impulsan el éxito; todo, desde la perspectiva del empresario. Así, queda demostrado que el desempeño de las PYMES costarricenses se ve influenciado tanto por factores ajenos al empresario, economía,

política, sociedad como por factores personales, formación, actitudes e historia familiar emprendedora”. (p.95)

En este artículo de investigación se evidencian los principales factores de amenaza tanto externos como internos, incluso los factores personales que presenta una PYME y que genera la poca o nula evolución de esta, haciendo que esta no se expanda a lo internacional y permanezca como un pequeño negocio. A pesar de que el mundo ha hecho esfuerzos el clima de negocios afecta a las PYMES y no logran avanzar recalca el autor de dicho artículo pero reitera que una PYME que combata la ineficiencia tiene mejores oportunidades, de esta forma el autor hace una comparación de las PYMES que han cerrado y las que han conseguido avanzar con sus respectivos factores que los han motivado o afectado. En dicho artículo los dueños y ex dueños de pequeñas y medianas empresas recalcan factores como la independencia, la historia familiar, horario y no tener un patrono son motivos fuertes para crear un negocio; y es que a quien no le gustaría hoy en día no tener un horario fijo y poder manejarse a su antojo y más cuando se trata de algo que proviene del esfuerzo de un antepasado. Del mismo modo factores como no tener trabajo, o cumplir con las necesidades básicas como comer o vestirse se tornan un motivo enorme para emprender y poder sobrevivir. El artículo menciona las formas de emprender, ya sea por habilidad o por todos los anteriores motivos, sin embargo hay un tema de relevancia como la crisis económica, la inflación, la reforma fiscal, las huelgas, incluso los desastres naturales que se vuelven agentes externos y vienen a perjudicar a los empresarios, ya que debido a estos factores cada día los compradores consumen menos, disminuyendo el rendimiento de cada pequeña empresa. Adicional a esto se le suma la tramitología y

la burocracia que afecta enormemente y que hace que los empresarios no quieran inscribirse y formalizarse debido al poco apoyo que presentan de parte del Estado Costarricense, los gastos son excesivos, la falta de capacitación pese de existir instituciones de apoyo, no sacan el debido provecho, ya que con las capacitaciones los empresarios logran eficiencia y conocimientos como el ciclo comercial para hacer que la empresa sobresalga, como pocas empresas lo han logrado, han implementado las buenas practicas, las habilidades, el conocimiento, pero con disciplina, aplicando la reducción de costo y gastos ya que la educación minimiza los errores y el riesgo, haciendo de la capacitación una fortaleza para la PYMES del país.

Cascante (2018), concluye lo siguiente: “Entre los requisitos fundamentales para la creación de empresas comerciales están los siguientes:

1. Inscripción de la empresa ante el registro nacional
2. Determinar el tipo de empresa
3. Determinar si se requiere construcción
4. Inscripción como contribuyente tributario
5. Suscripción de póliza de riesgos de trabajo
6. Inscripción ante la C.C.S.S
7. Solicitud de permiso sanitario ante el ministerio de salud.
8. Solicitud de patente municipal
9. Registro sanitarios de productos (Si se requiere).”(p.95)

Cascante recalca en las conclusiones del proyecto, los procesos gubernamentales en los que los emprendedores se ven inmersos para optar por ser PYME. Adicional a los

requisitos para formar una empresa, deben cumplir con otros para ser PYME, y a su vez otros adicionales para tener la certificación, analizando que no basta con ser empresa inscrita si no también ser PYME y no basta ser PYME sino también hay que optar por certificarse para adquirir los beneficios necesarios de la misma. Al final además de las 9 líneas anteriormente citadas por la autora Cascante como requisitos, se deben presentar 7 líneas adicionales lo que convierte el trámite en engorroso y en un motivo más por el cual los empresarios prefieren dejar de percibir los beneficios de dicha certificación.

Leiva (2013), indica lo siguiente: *“This paper presents the most relevant characteristics of the entrepreneurs that created companies in Costa Rica and the country’s entrepreneurial environment. This analysis was done using data from the Second National Survey of micro, small and medium sized Costa Rican companies made by the SME Observatory during 2011”*. (p.9)

Traducido al español: “Este trabajo presenta las características más relevantes de los emprendedores que crearon sus propias empresas en Costa Rica, así como el entorno en el cual lo hicieron. Esto a partir de los datos emanados del segundo estudio nacional de micros, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) costarricenses efectuado por el Observatorio de MIPYMES durante el año 2011”.

En el artículo anteriormente citado, llamado ¿Quién crea MIPYMES en Costa Rica?, el Doctor en Dirección de Empresas de la Universidad de Valencia, España, el señor Juan Carlos Leiva Bonilla busca fortalecer la creación de empresas y las

características de las personas que así lo desean, dentro de lo consultado se rescata que los empresarios más usuales son hombres de 25 a 34 años con cierto rango de educación, se analiza que los roles de vida y la condición social es lo que afecta que la mayoría sean hombres, sin socios y de forma individual, la mayoría de los emprendedores tenían un trabajo fijo antes de crear su propia empresa por esta razón es claro que dependen del ingreso al 100% de la PYME creada. Con este artículo podemos analizar y sostener que la necesidad de un empleo inmediato es muy relevante, la mayoría también en este estudio se inclinan más por financiarse con fondos propios lo que demuestra el difícil acceso a un crédito, y también se estudia que los emprendedores hacen tramites urgentes para emprender en lugar de hacer una planificación e ir paso a paso lo que puede ser una negativa para analizar una proyección del negocio y sobrellevar la misión de la misma. El autor de dicho artículo concluye lo siguiente: “En términos generales, puede conceptualizarse a dicho emprendedor como una persona que se ubica entre los 25 y 34 años (más cercano en promedio a los 34) al crear su empresa, de sexo masculino, con educación universitaria o al menos secundaria, motivado por obtener independencia y aprovechar una oportunidad de negocio, que emprende en solitario, sin experiencia previa empresarial pero teniendo un trabajo asalariado fijo al emprender. Se financia con recursos propios y realiza los trámites requeridos desde el inicio.” (p.16).

De esta manera podemos tener un perfil que se asocia a la mayoría en estudio, y que si analizamos la realidad concuerda a la perfección, son minorías las PYMES lideradas por mujeres, y a su vez con respecto a la conclusión podemos decir que es importante

que los empresarios son cautelosos, y buscan la forma de capacitarse, así como también queda evidenciado los problemas de acceso al financiamiento.

Lobo y Carvajal (2015), exponen en su proyecto de investigación lo consecuente:

“El servicio que se ofrece a los clientes está basado en el cobro de un porcentaje sobre sus ingresos, se le da un enfoque al cliente distinto del que ofrecen muchos competidores, que cobran un monto monetario y no un porcentaje sobre los ingresos; esto es obtener el mismo resultado, pero desde otra perspectiva. De manera tal, que no sea considerado como un gasto fijo sino como un gasto variable, obteniendo el beneficio de que si no venden no paguen por el servicio”. (p.102).

Debido al desconocimiento de la formalidad y el escaso asesoramiento financiero que la mayoría de las PYMES expresa, estos autores proponen la creación de una empresa consultora que se encargue de asesoramiento en materia de razón social, obligación tributaria, registro en entidades gubernamentales (incluso formar parte de los proveedores para licitaciones de entidades públicas), cargas sociales, pólizas (C.C.S.S y el INS ofrece plataformas gratuitas), cuentas bancarias, área administrativa que genere un rumbo a la empresa ya sea nueva o existente. Siendo esta una oportunidad para los talleres con que se trabaja en esta investigación, ya que como indican los autores, existen muchas empresas que llevan contabilidad o finanzas de una compañía, pero por una suma mensual lo que hace que estas incurran en gastos mayores, mientras que esta opción es factible, porque cobraría el 5% de sus ingresos únicamente. Hoy en día las PYMES se desarrollan en un ambiente muy competitivo, incluso Lobo y Carvajal en dicha tesis mencionan que son las generadoras del 30%

del ingreso del Estado, por ende juegan un papel importante, del cual el Gobierno debería sacar provecho fomentando más el fortalecimiento y la capacitación de las mismas, sin embargo esta oportunidad busca que tanto las PYMES existentes como las que piensan apenas inscribirse, implanten un estado de crecimiento óptimo y sólido para estar a la altura de la competencia que se vive en esta era tan globalizada, y que por ende los empresarios de hoy en día deben estar actualizados para no dejar caer su negocio sino más bien mantener un constante crecimiento, al ser esta idea una empresa consolidada genera confianza y se sumaría a una oportunidad de mejora para muchas empresas del país.

Aguilar y López (2014) concluyen en su proyecto de tesis: “Se comprueba que las dos principales razones que hacen que las empresas pequeñas y medianas busquen medios de financiación son el crecimiento de la organización a través de la compra de bienes muebles e inmuebles, o sea activos fijos para generar un mayor volumen de ventas, lógicamente establecido en las metas de la mayoría de los Planes Estratégicos Empresariales. También, ante eventuales ocasiones la adquisición de capital de trabajo necesario para la compra de mercadería y solventar insuficiencias de liquidez que permitan mantener el buen funcionamiento organizacional y la estabilidad ante situaciones adversas esporádicas”. (p.148-149).

Con dicho antecedente y luego de la lectura de esta tesis podemos entender los motivos por los cuales una PYME recurre a tomar un préstamo, a su vez podemos darnos cuenta que debido a la falta de información, muchas pequeñas y medianas empresas optan por préstamo personal y no aprovechan los beneficios de la Banca de

Desarrollo, la cual brinda tasas de interés más óptimas, con esta investigación podemos evidenciar, que es necesario el endeudamiento de una empresa para su mejoramiento continuo, aumento de liquidez o incluso adquisición de activos, sin embargo existen opciones de financiamiento más óptimas que se pueden utilizar y que las empresas dejan de lado debido a trámites engorrosos, que de alguna forma perjudican el objetivo que se busca al conseguir un crédito.

Salazar (2018), indica en la formulación del problema de su proyecto lo siguiente: “La necesidad de evaluar el sistema contable del Taller Mecánica General Alejandro Segura de la Suiza, Turrialba, para una mejor estructura y además, de plantear las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES la N°4, N°5, N°17, N°29. Actualmente, existe una insuficiencia en los procedimientos y aplicaciones contables de las PYMES, frecuentemente cuando la empresa es muy pequeña tiene por desinterés estar regulada por estas normas o porque creen que incurrirá en un gasto innecesario, que, al contrario, les dará una adecuada contabilidad oportuna y además, podría ser más eficaz. (p.17).

Gracias a dicha investigación podemos demostrar que el uso de estas normas efectivamente ayuda al control financiero que cualquier compañía requiere, sin embargo, es notoria la falta de desconocimiento de muchos talleres de cumplir con las mismas, incluso muchos no trabajan bajo este régimen y no poseen estados financieros lo que ocasiona tener información poco precisa, desordenada y complica la toma de decisiones. Motivo por el cual este antecedente es de ayuda para fortalecer

las recomendaciones que se darán a dichos talleres de mecánica, enderezado y pintura de esta investigación.

Sandí (2014) entre sus conclusiones indica: “El mayor beneficio de este tipo de fondos es que por sus características pueden ofrecerles soluciones financieras a aquellas empresas o proyectos de negocio que no califican para recibir un crédito bancario convencional, además, que por costos y dificultad del proceso no tiene oportunidad de salir a bolsa para captar recursos”. (p.108).

Después de la lectura de este proyecto de investigación, es muy enriquecedor contar con la definición de un Fondo de Inversión de Capital de Riesgo como una opción más para que las PYMES logren obtener un financiamiento, además en dicha tesis se aprende sobre temas indispensables y validos de estudio para esta investigación como lo es conocer sobre alternativas de modelos de financiamiento del mercado financiero tales como: Incubadoras de empresas, Capital de Riesgo antes mencionado, inversores ángeles, capital semilla y mercado alternativo para acciones, además también informa para mayor amplitud de esta investigación sobre los programas de apoyo como el Sistema Banca para el Desarrollo (SBD), FODEMIPYME y PROPYME, todo lo anterior para reforzar y ampliar los conocimientos que serán transmitidos a los talleres de este proyecto.

García (2015) redacta la siguiente hipótesis: “La retención del 2% del total de las ventas por parte de los operadores de las tarjetas de crédito causará dificultades de

liquidez en las empresas, aumentará el pago en efectivo, y más complicada la devolución de impuestos por parte del Ministerio de Hacienda”. (p.7).

Como bien indica dicho autor de tesis, este antecedente fomenta el análisis de un factor negativo importante para las pequeñas y medianas empresas que tratan de desarrollarse hoy en día como lo son los talleres que en esta investigación se estudiarán y se evidencia esto como un motivo por el cual estas pequeñas industrias no se inscriben como PYMES, también se enfoca en la afectación de liquidez que esta directriz fomenta al castigar con el 2% a las empresas por el utilizar la tarjeta de crédito, de esta manera los empresarios van a preferir el uso de efectivo viéndose afectados en la liquidez de la pequeña empresa y es que si lo analizamos más fondo, entre más rentabilidad tenga una empresa el monto del 2% crecerá, es por eso que esta retención debería ser escalonada en busca del beneficio de todas las compañías según sus ingresos, pero al no ser de esa forma las compañías interponen este como un motivo más en su lista para no ser PYME.

Méndez, Oliva, Salazar y Villegas (2016) concluyen con su trabajo un tema de relevancia para esta investigación: “Con la finalidad de ayudar en la mejora competitiva de las PYMES costarricenses, a nivel nacional se ha generado la norma INTE 01-01-09:2013 con el objetivo de contribuir con la gestión empresarial brindándole con esto más oportunidades en el mercado a las PYMES, así como propiciando el medio para que estas instituciones se certifiquen en temas como calidad, ambiente y responsabilidad social, de forma más accesible en cuanto a costo” (p.116).

Debido a que en muchos casos la gestión de la PYMES son empíricas contar con una herramienta basada en esta norma es de gran ayuda y servirá de recomendación a las empresas de esta investigación para buscar ese plus que genera la misma ya que esta no es una obligación, pero si ayuda a diferenciar a las empresas de las demás. Siempre contar con el control, monitoreo de las actividades diarias ayudara a poder tener una toma de decisiones óptimas y efectivas.

1.1.2 Delimitación del problema

En la localidad de Barrio México se detecta una necesidad de asesorar y reforzar a los dueños de los talleres de mecánica automotriz y enderezado y pintura, en temas de introducción al sistema PYME, esto con el fin de que puedan cambiar su estructura de administración a este esquema, que les podría beneficiar en varios aspectos que en el siguiente capítulo se estudiaran con más detalle, ya que se determinó que la mayoría de los talleres no están bajo ningún sistema formal y no están percibiendo los beneficios que podrían obtener al estar funcionando en el régimen de PYME.

Como parte del proyecto de investigación, se hizo una prueba preliminar (pequeña encuesta a una muestra de talleres de la Zona) en la cual se determinó que sí es relevante el tema, y que, si es necesaria este tipo de investigación, con el fin de documentar lo que se pensaba y percibía.

Tabla Nº 1
Talleres participativos en la Encuesta Preliminar

NOMBRE	TIPO DE TALLER	Es PYME?
Taller Eléctrico Manuel Rivera S.A.	Automotriz	No
Servicio Automotriz JM S.A.	Automotriz	No
GNC S.A.	Enderezado y pintura	No
WM Automotriz S.A	Enderezado y pintura	No
BRC Carrocería y Pintura S.A.	Enderezado y pintura	Sí

Fuente: Elaboración Propia

Con la colaboración de estos cinco talleres se determinó la validez de la investigación y se pudo evidenciar debilidades en la falta de información acerca de las PYMES y su funcionamiento por lo cual se da apertura a plasmar el tema como tal, para de esta manera buscar la solución al problema de dicho proyecto.

La delimitación del problema de esta investigación incluye aspectos como:

- a. **Delimitación de la muestra:** Se determina que en la localidad de Barrio México existe una población de 44 talleres de mecánica automotriz, enderezado y pintura de los cuales, al aplicar los conceptos establecidos por el autor, Hernández (2018) que afirma:

En los estudios cualitativos, el tamaño de muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia, sino comprender el fenómeno a profundidad y responder a las preguntas de investigación. (p.435)

Se determina que el trabajo se debe desarrollar con 12 talleres de la Zona, debido a múltiples limitaciones de acceso a la información así como datos desactualizados aportados por las instituciones ya que al recurrir al INEC indican que solo brinda datos

geográficos y no de comercio del sector específico, acudiendo a la Municipalidad de San José para solicitar un registro de los patentados bajo la modalidad de Taller en la Zona de Barrio México, suministran un reporte desactualizado y sin filtros por lugar para poder segmentar la población de estudio.

En la información, el MEIC aporta su registro de talleres inscritos bajo la modalidad PYME, pero en la recolección de datos se evidencia la desactualización con dos talleres que no aparecen dentro del mismo y que si poseen certificación PYME, incluso de hace varios años atrás.

Además, se debe tomar en cuenta que este proyecto se basa en el uso de conceptos teóricos definidos.

“Los tipos de muestras que suelen utilizarse en las investigaciones cualitativas son las no probabilísticas o dirigidas, cuya finalidad no es la generalización en términos de probabilidad” (Hernández, 2018, p.429). Bajo esta definición podemos dejar en evidencia el uso de una muestra controlada ya que dicha investigación busca profundizar en la resolución de los obstáculos reales y percibidos de los dueños de talleres para su posibilidad de ser PYME, con lo cual terminamos por definir el tipo de muestra utilizada, bajo esta modalidad que según, Hernández podemos definir una muestra de participantes voluntarios, que accedieron a colaborar para la búsqueda de resultados que generen aspectos positivos para ellos mismos, como se muestra en la siguiente tabla elaborada:

Tabla N° 2
 Muestra dirigida de Talleres pertenecientes a Barrio México

Nombre del Taller:	Nombre del dueño o encargado:	Dirección:
Servicio automotriz Ricardo Brenes	Ricardo Brenes	50 mtrs al sur Pulmitan de Liberia
Servicio automotriz JM	Juan Meza	Barrio México, Avenida 13, entre calles 29 y 30
BEMOSA	Esteban Bejarano Bazo	Barrio México, Calles 22 y 24, Avenida 15
Multiservicios Lalo S.A.	Eduardo Mayorga Quirós	De la torre mercedes 500 mtrs norte y 25 mtrs oeste
Taller Coco	Roger Alberto Molina Quirós	125 mtrs al sur de los Bomberos en Barrio México
Taller Abel	José Abel Quesada Granados	Barrio México Avenida 9, Calle 6 y 8
Suspensiones de Costa Rica S.A	Harry Álvarez y Mauricio López	San José, Avenida 9 calle 6 y 8, Bodegas 4 y 5
WM automotriz S.A.	Warren Mora	Barrio México, 75 mtrs sur de Pulmitan de Liberia
GNC S.A	Tomas Novo	De la torre mercedes 500 mtrs norte y 75 mtrs oeste, Barrio México
BRC Carrocería y pintura S.A.	Juan José León	Barrio México, Avenida 13, entre calles 29 y 30
Multiservicios Mecánicos Jiménez S.A	Javier Jiménez	200 mtrs oeste y 10 mtrs norte del Castros Bar, Barrio México
Auto Táctica S.R.L	Eduardo Quirós	Barrio México, 200 mtrs oeste y 10 norte del Castros Bar

Fuente: Elaboración Propia

- b. **Delimitación demográfica:** Con el propósito de evidenciar las características de las personas que conforman la muestra controlada de esta investigación se generan los siguientes gráficos:

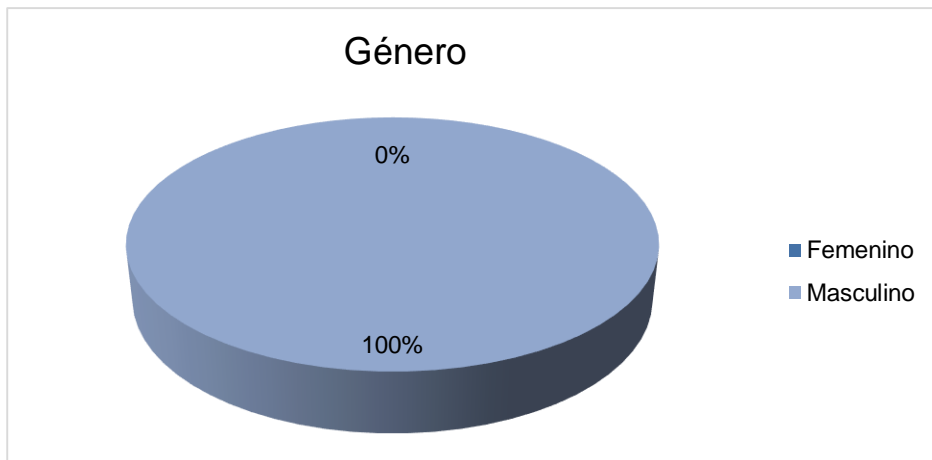


Gráfico 1
 Género de la muestra controlada
 Fuente: Elaboración propia

Del total de la muestra se determina que un 100% a nivel de género son masculinos.

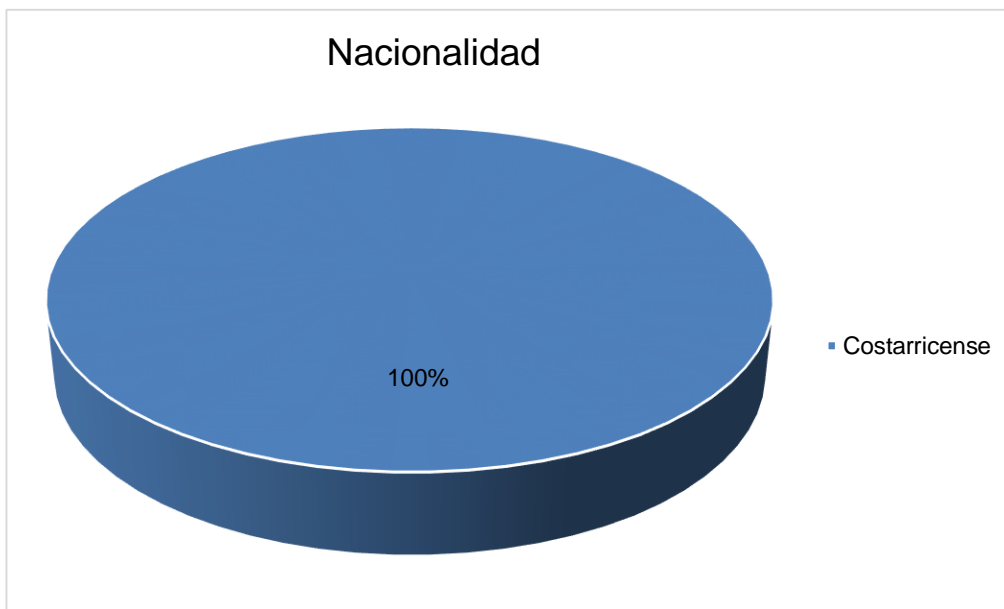


Gráfico 2
Nacionalidad de la muestra controlada
Fuente: Elaboración propia

Del total de la muestra un 100% son de nacionalidad costarricense según respondieron en la encuesta realizada.

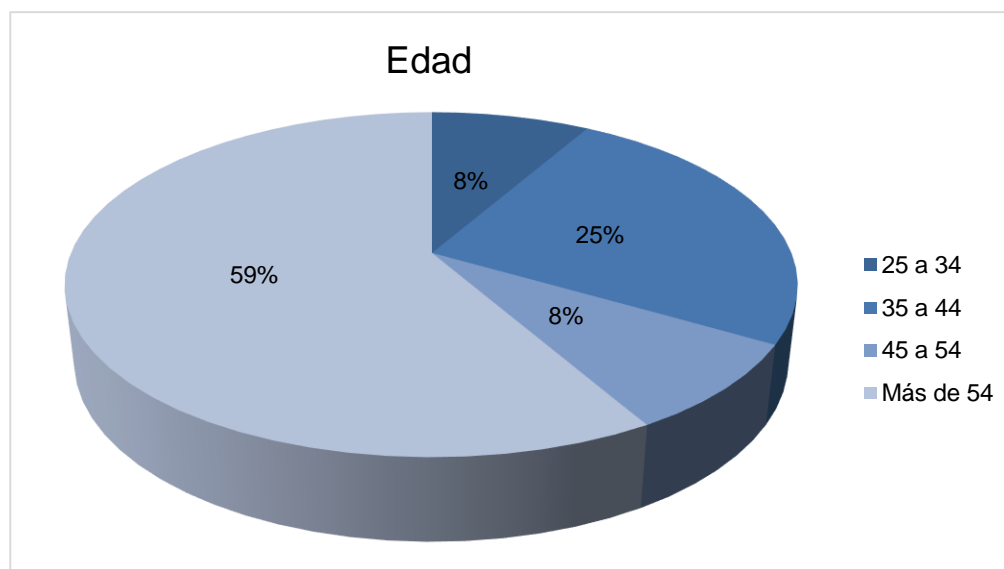


Gráfico 3
Rango de edades de la muestra controlada
Fuente: Elaboración propia

Del total de la muestra controlada la edad más cotizada es el rango de más de 54 años representada por más de la mitad con un 59%, seguidamente del 25% con el rango de 35 a 44 años, por último y en igualdad las edades de 25 a 34 años y 45 a 54 años con un 8% cada una.

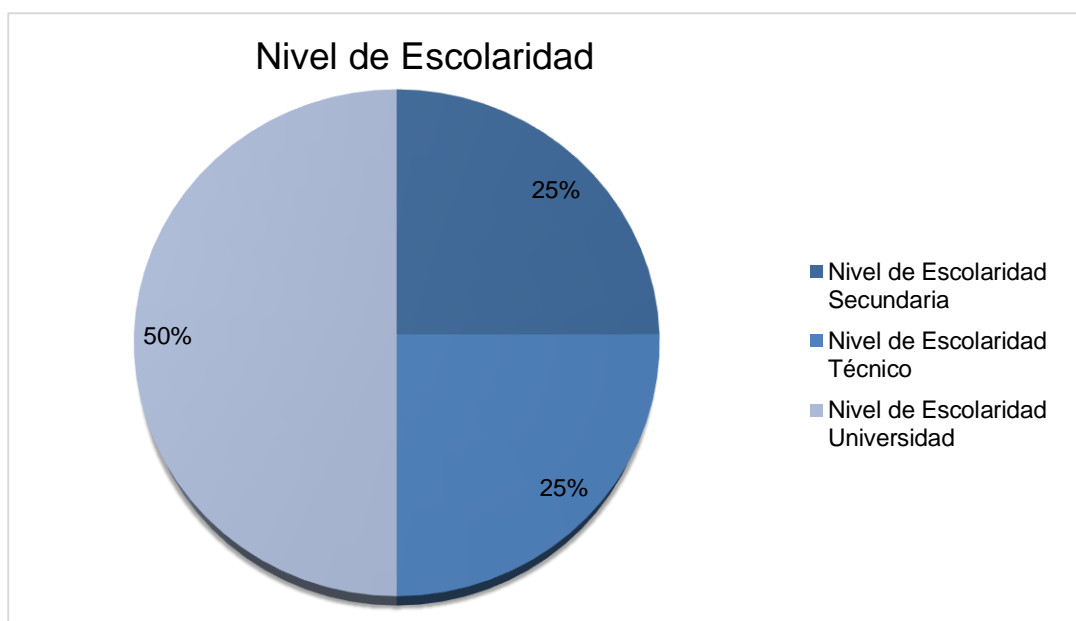


Gráfico 4
Nivel de Escolaridad de la muestra controlada
Fuente: Elaboración propia

Del total de la muestra el 50% de los encuestados tienen un nivel de escolaridad de Universidad mientras que el 25% por partes iguales se los reparte secundaria y el nivel técnico.

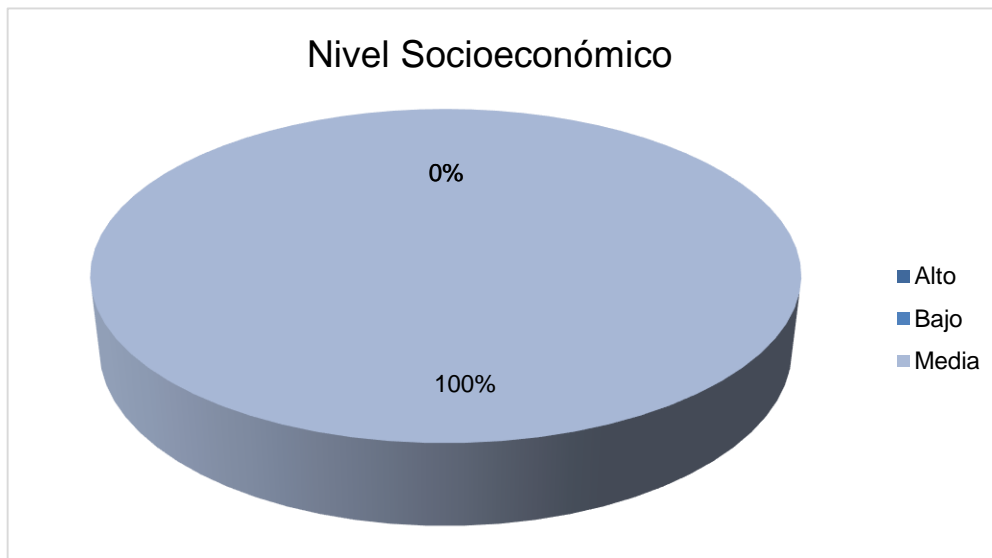


Gráfico 5
Nivel de Socioeconómico de la muestra controlada
Fuente: Elaboración propia

El 100% de la muestra corresponde a un nivel socioeconómico de clase media.

En resumen, se puede decir que del total de la muestra se determina que un 100% son masculinos, de nacionalidad costarricense en su totalidad, con edades de más de 54 años en su mayoría, con un nivel de escolaridad alto siendo la universidad el mayor porcentaje y con una clase media al 100% de los encuestados.

c. **Delimitación temporal:** Con el fin de poder determinar los datos se define un corte específico para los mismos el cual va a ser al mes de setiembre del 2019, esto

para evitar sesgos en la investigación, y tomar en cuenta únicamente las empresas ya establecidas a esta fecha de corte.

- d. **Delimitación geográfica:** El estudio será realizado en la Provincia de San José, Cantón Central, Distrito Merced, el cual cuenta con un código según la División Territorial Administrativa del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), como muestra la siguiente imagen:

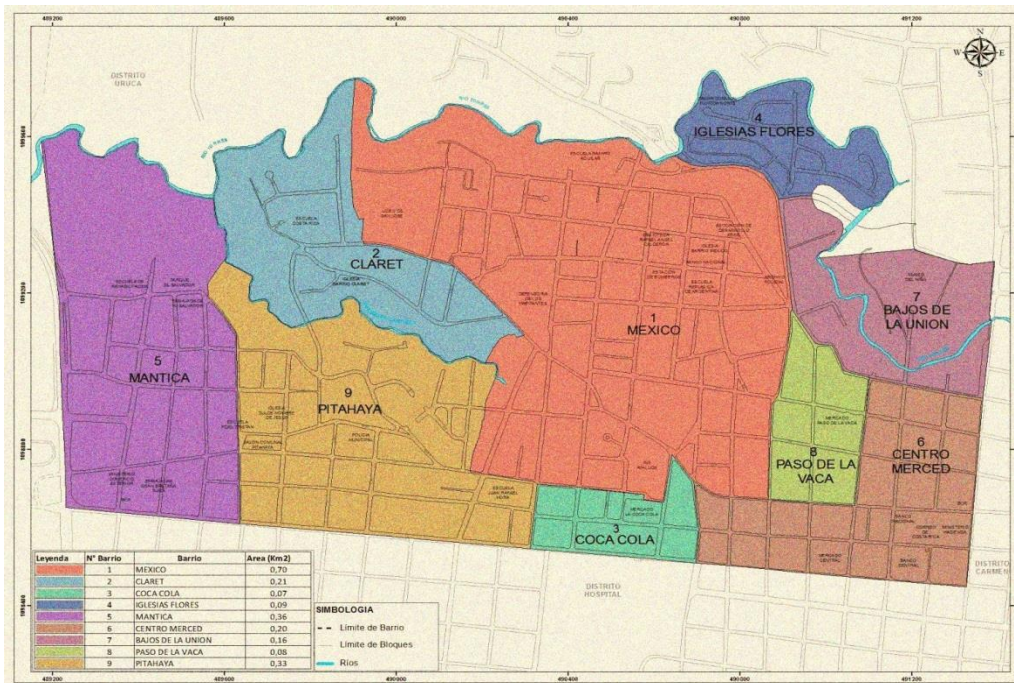
PROVINCIA 1: SAN JOSÉ			
CANTÓN 01: SAN JOSÉ			
1 01 01 CARMEN		URBANO	
Amón Aranjuez Atlántico Bolívar California (norte) Calle de Negritos (oeste)	Carmen Cuesta de Moras (norte) Cuesta de Núñez Empalme (El) Escalante Fábrica de Licores	Jardín Aranjuez Loaiza Lomas de Escalante Luz (norte) Morazán Otaya	Registro Civil Robert Santa Teresita Seguro Social
1 01 02 MERCED		URBANO	
Bajos de la Unión Barrio México Castro Claret Cocacola Dulce Nombre	Feoli Florida Norte Iglesias Flores Juan Rafael Mora Juárez Mántica	Nuevo México Parque Paseo Colón (norte) Paso de la Vaca Penitenciaría Pitaya (La)	Rincón de Cubillos San Luis Santísima Trinidad Votiva Virgen Milagrosa Wilson

Figura 1

Código de Distrito

Fuente: División Territorial Administrativa del Instituto Nacional de Estadística y Censo (pag.27, 2008)

La zona específica dicha investigación es en Barrio México, la cual comprende una población de 5.104 habitantes, entre los cuales 2.373 son hombres y 2.731 son mujeres, según los datos suministrados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del país, además dicho Barrio comprende un área de 0,70 Km² de 2,29 Km² que mide el total del distrito, siendo este el barrio más grande de toda la demarcación territorial, como se muestra en el siguiente mapa:



2

Figura

Mapa de Distribución del Distrito Merced

Fuente: Observatorio Municipal Ficha de Información Distrital (pag.2, 2013)

Debido a la cercanía con el centro de la capital, Barrio México es una zona que se convertido en un área tanto habitacional como de uso comercial.

1.1.3 Justificación

Este estudio se justifica por cinco razones distintas:

- De conveniencia:** Esto demuestra la utilidad de la investigación ya que hay pocos estudios del por qué las personas no optan por la vía de las PYMES para el desarrollo de sus negocios.
- De relevancia social:** Esto podría hacer que los resultados ayuden a estas personas que tienen sus empresas y buscan un crecimiento oportuno.

- c. **De implicaciones prácticas:** Esta investigación podría ser el apoyo para una campaña que genere información y por ende la gente conozca los beneficios reales de las PYMES.
- d. **De valor teórico:** No hay estudios, por ende, se necesita demostrar y contrarrestar lo que está estipulado como requisitos para pyme contra lo que la gente se imagina, eso va a contribuir al desarrollo de la Ciencia en la Administración.
- e. **Utilidad metodológica:** Se va a utilizar un instrumento creado originalmente con los intereses que se buscan estilo cuestionario, el cual va a funcionar para que futuros estudios de este mismo tema logren el éxito.

Hoy en día la incorporación de las PYMES es de suma importancia ya que busca la activación de la economía y la implementación de habilidades emprendedoras, es un tema rico en análisis debido a que en los últimos tiempos uno de los ámbitos industriales que ha tenido un crecimiento bastante elevado es el mantenimiento vehicular, por ende, se han desarrollado pequeños talleres con habilidades óptimas para ser PYME y, sin embargo, en su mayoría no se está dando.

Gracias a esta investigación dichas empresas podrán tener un panorama más amplio y de esta manera este estudio puede ser de gran utilidad por ejemplo para el apoyo de una campaña que motive la creación de PYMES y que por ende se identifiquen los beneficios de la misma, de esta manera muchas empresas podrán mejorar su rentabilidad e incluso brindar un servicio con un sello de calidad que los diferencie en

el mercado. Se puede decir que con este trabajo se beneficiaran no solo los talleres con quienes se trabajó si no también cualquier empresa que no sea pyme y esté pensando serlo, así podrán verificar los beneficios que brinda trabajar bajo esta figura de calidad. Luego de hacer una encuesta preliminar con una pequeña muestra de talleres de la zona, surge la motivación y nace un cuestionamiento del por qué ninguno trabaja bajo la figura PYME, ya que la mayoría indican no serlo y es así como se plantea dicho tema de investigación, el cual busca implementar en la mente de los comerciantes el tema de relevancia PYME y su conceptualización como parte del aporte teórico; y a la vez busca la ayuda de efectuar la metodología para la implementación de la PYMES como un aporte metodológico a los dueños de talleres.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Debido a la necesidad que se ve reflejada en la Zona de Barrio México, en donde se determina la importancia de guiar y asesorar a los pequeños empresarios, a fin de mejorar su gestión empresarial se presenta el siguiente problema de investigación:

¿Cuáles son los obstáculos percibidos por los dueños de Talleres de Mecánica Automotriz, enderezado y pintura en el sector de Barrio México, para convertirse en PYME?

1.3 OBJETIVOS

Según Sampieri el objetivo es:

“Los objetivos de investigación expresan la intención principal del estudio en una o varias oraciones. Se plasma lo que se pretende conocer con el estudio” (Hernández, R., 2010, p.364).

1.3.1 Objetivo general

Según autor, el objetivo general es:

“Un objetivo general es el planteamiento que motivó la investigación y está vinculado al problema” (Pimienta, J., 2018, p.25).

Otra definición adicional corresponde a la siguiente:

“Objetivo general: debe reflejar la esencia del planteamiento del problema y la idea expresada en el título del proyecto de investigación” (Bernal, C., 2016, p128).

Con base en las referencias anteriormente citadas, en este trabajo de investigación el objetivo general es:

“Analizar los obstáculos percibidos por los dueños de talleres de mecánica automotriz, enderezado y pintura en el sector de Barrio México, para convertirse en una PYME, a setiembre 2019”.

1.3.2 Objetivos específicos

Para dicho autor los objetivos específicos se definen como:

“Los objetivos particulares son aquellos mediante los cuales se logra el objetivo general” (Pimienta, J., 2018, p.25).

Además, otro autor los define de esta manera:

Objetivos específicos: se desprenden del general y deben formularse de forma que estén orientados al logro del objetivo general, es decir, que cada objetivo específico esté diseñado para lograr un aspecto de aquel; además, todos en su conjunto la totalidad del objetivo general. Los objetivos específicos son los pasos que se dan para lograr el objetivo general. (Bernal, C., 2016, p.128).

Teniendo clara las definiciones anteriores de los autores, los objetivos específicos de esta investigación son los siguientes:

- 1. Determinar la forma de administración que usan los talleres de mecánica automotriz, enderezado y pintura localizados en Barrio México.**
- 2. Determinar si para los talleres de mecánica automotriz, enderezado y pintura localizados en Barrio México es beneficioso que desarrollen sus labores bajo la figura de PYME.**
- 3. Establecer los beneficios de ser PYME estipulados por el ente regulador de esta figura.**
- 4. Enumerar los obstáculos que perciben los dueños de los talleres para convertirse en PYME.**

CAPÍTULO II:
MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1 Historia de Barrio México:

En la revista Herencia del autor Fernández (2006, citado en Rojas. 1993, p. 19, 21) se señala que el lugar de Barrio México se había empezado a formar después del año diez del siglo pasado, en lo que eran, por supuesto, potreros y cafetales propiedad de varias personas quienes decidieron juntarlos para formar un cuadrante, que se fue loteando tras el terremoto de Cartago que hizo huir a tantas personas del Valle del Guarco y aun del centro capitalino, más denso y poblado; y tras la afluencia de los primeros y humildes pobladores, ya para 1923 estaba consolidado el asentamiento, por lo que se le nombró México en honor de aquel país hermano y por municipal decreto, más la complacencia vecinal, desde luego, que propuso el nombre Cabildo por medio de su Junta Patriótica Progresista.

De esta manera nace este hermoso pueblo el cual cuenta con una historia arquitectónica llamada Art-Decó y que en medio de su céntrica ubicación sobre salen sus muchos edificios los cuales hoy en día son Patrimonio Nacional como la Botica Solera, Gran Líbano y la escuela República Argentina como por ejemplo entre otros que hoy en día se conservan.

Según Fernández Barrio México fue elegido para un proyecto de vivienda llamado “casas baratas” debido al hacinamiento y los problemas de vivienda de los años veinte,

con el paso del tiempo comenzó a industrializarse pasando de ser un territorio humilde a clase media (2006, citado en Sanou. 2004, p. 8).

Dicho barrio fue habitado por personas reconocidas a nivel nacional como por ejemplo la escritora Luisa González (2006, citado en González. 1995, p.118) donde en su autobiográfica novela *Aras del Suelo* narra lo siguiente: “Me orienté entonces hacia el Norte de la ciudad, por el Paso de la Vaca hasta llegar al Barrio México, donde encontré por fin, una casita limpia y modesta (...), entre calles 14-16 y la avenida 11”.

Es así como se puede evidenciar como el querido Barrio México cuenta con una gran historia tanto en lo arquitectónico, como en sus raíces, e incluso se consideraba un barrio de buen prestigio por lo cual poco a poco fue incrementando su hábitat y se fue industrializando debido a la llegada de muchos inmigrantes en la década de los treinta, hoy en día Barrio México cuenta con una amplia zona habitacional, así como también industrial y comercial.

Ahora bien, entendiendo que la palabra “Barrio” es una parte de una zona o un fragmento de un territorio, se puede afirmar que Barrio México forma parte de la zona que conforma el Distrito Merced, siendo esta parte del territorio del Cantón Central de la Provincia de San José, en el cual se realiza dicho estudio.

**POBLACION TOTAL
DEL AREA SELECCIONADA, DISTRITO MERCED
SEGÚN: SEXO
CENSO 2011**

Sexo	Counts
1. Hombre	2 373
2. Mujer	2 731
Total	5 104



Figura 3

Población de la Zona de Barrio México según sexo.

Fuente: Datos tomados del Instituto Nacional de Estadística y Censo (2011)

De acuerdo con la figura anterior, Barrio México cuenta con 5104 de habitantes aproximadamente según datos del INEC, y conforma el 70% del total del Distrito haciendo de este el barrio más grande de todos los que conforman la Merced, como se muestra en el siguiente gráfico:

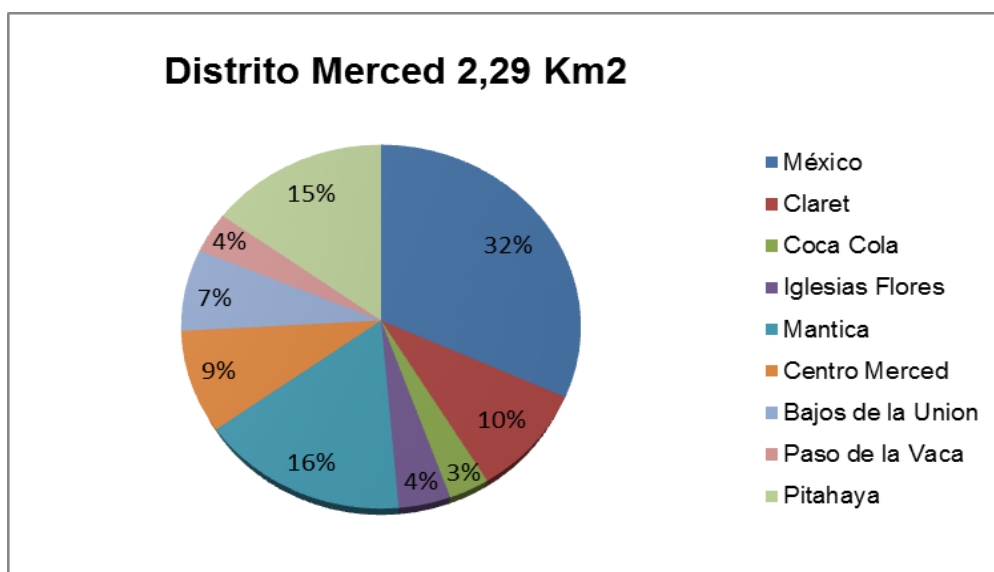


Gráfico 6
Distribución del Área del Distrito Merced
Fuente: Elaboración Propia

Para concluir con la historia de esta Zona hoy en día, Barrio México cuenta con Instituciones importantes como la Defensoría de los Habitantes, Coopeservidores, el Instituto de Fomento y Cooperativas, el Banco Nacional así como también, escuelas, colegios, iglesias, parques recreativos, supermercados, a nivel comercial, bares, restaurantes y diferentes comercios que hacen de la zona ser generadora de empleo y debido a su incremento industrial fue elegida para esta investigación, ya que existen muchos talleres de mecánica automotriz, enderezado y pintura con posibilidad de ser exitosos y carentes de información.

2.1.2 Antecedentes de las PYMES

Las empresas nacen a raíz de las diferentes necesidades de los seres humanos, estas se pueden dar de cero o bien a través de herencias donde estas son empresas familiares generalmente, de esta forma el comercio empieza a extenderse y la economía se activa.

Cuando se establece una empresa de cero, se debe realizar un estudio según lo indica el autor Jacques (2014):

El estudio deberá cubrir aspectos como: ubicación de la empresa, instalaciones físicas internas y externas, estudio del mercado que se cubrirá, personal que deberá contratarse en el presente y en el futuro, proyecciones de ventas y costos, presupuestos de ventas mínimos anuales, proyecciones financieras mínimas anuales, estado de flujos de efectivo, estado de resultados, estado financiero al

final de un periodo, fijación de puntos de equilibrio, determinación de fuentes futuras de fondos y balances generales.(p.6)

Al tener claro el panorama y la factibilidad de la empresa se pone en marcha la misma y de esta forma nacen las PYMES, las cuales son pequeñas y medianas empresas con actitud de lucha, que trae el mercado un producto o servicio innovador, dispuesto a actualizarse para poder competir ante sus rivales con un sello de calidad, que se rige por una normativa que más adelante se analizará.

Manual para la Financiación de la PYME” se detalla el nacimiento del término como tal, de la siguiente manera:

El término PYME es relativamente reciente, y su primera aparición en nuestro ordenamiento jurídico lo hace de la mano de la normativa en materia de subvenciones, por la necesidad del legislador de delimitar el colectivo de empresas al que se dirige la ayuda en cuestión. La primera definición (cuantitativa) del término PYME, a nivel comunitario, aparece en 1996 con la Recomendación 96/280/CE de la Comisión del 3 de abril, de aplicación a todos los países miembros de la Unión Europea, por la cual se consideran PYME las empresas que cumplen los siguientes requisitos:

- Tener menos de 250 trabajadores
- Tener un volumen de negocio igual o inferior a 40 millones de euros o un balance general anual igual o inferior a 27 millones de euros.

-No estar participada por una empresa o conjunto de empresas, que no cumplan las anteriores condiciones en un porcentaje igual o superior al 25% del capital.
(p.19)

De esta forma podemos decir o afirmar que las PYMES son un grupo de empresas que mientras cumplan con ciertas características estipuladas en cada país pueden llegar a serlo, es un gremio delimitado que ofrece además de emprendimiento, productos y servicios innovadores y de calidad, son empresas pequeñas que buscan como surgir ante las necesidades del mundo globalizado en que se vive hoy en día.

2.2 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.2.1 ¿Qué es una PYME?

Según la Ley 8262, en su artículo 3 define a la PYME de la siguiente manera:

"...se entiende por pequeña y mediana empresa (pyme) toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de recursos humanos los maneje y opere, bajo la figura de persona física o persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica..."

Del mismo modo en la página oficial www.pyme.go.cr indica que las siglas PYME, significa pequeña y mediana empresas, las cuales representan un gremio alto e importante para el país ya que dichas empresas son generadoras de empleo además tiene ciertas características que las hace distintas. Estas existen en muchos países del mundo y podemos definirlas como empresas pequeñas que nacen a través del

emprededurismo y de las necesidades de los habitantes de un país ante el factor negativo que afecta a nivel mundial muchos países como lo es el desempleo, de ahí que muchas personas intentan explotar sus habilidades o su creatividad para implementar un negocio que le genere dinero para sobrevivir y lograr posicionarse en el mercado compitiendo ante la oferta y demanda de la ciudadanía. A raíz de este evento el gobierno lanza las PYMES como un sello de calidad y por medio de normativas intenta apoyarlas ya que estas en la medida que crezcan y se vuelvan compañías sólidas que generan empleo y ayudan a activar la economía por ende estos pequeños negocios cuentan con condiciones especiales como herramienta de subsistencia en el mercado. Según el Estudio de Situación de las PYMES en Costa Rica 2013 revela la siguiente definición con base en la Ley 8262: “debe ser una unidad productiva de carácter permanente y que cotice al menos a dos de las cargas fiscales, sociales y laborales que existen en el país”. MEIC (2013).

PYME es un proyecto del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) en unión del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), el objetivo como su página se reitera seguidamente:

Pequeña y Mediana Empresa [PYME (2020)] “El propósito de este sitio web es ser una ventanilla única para facilitar el acceso a programas, herramientas, servicios y trámites de las PYMES costarricenses, con el objetivo de potenciar su crecimiento y desarrollo, así como fortalecer la competitividad de estas y fomentar la cultura empresarial costarricense”. PYME (2020).

De esta manera las PYMES cuentan con el respaldo tanto del MEIC como de INA, pero aún más con una página o entidad diseñada para orientar a todo aquel que desee ser PYME.

2.2.2 ¿Qué es un Taller de Mecánica Automotriz?

Hoy en día, gracias a las necesidades del ser humano y a la tecnología contamos con medios de transporte más eficientes, en la historia del vehículo se encuentra que en su antigüedad eran máquinas que se motivan por medio de motores de vapor mientras que debido a los avances tecnológicos en la actualidad se cuentan con motores de gasolina más efectivos.

Entendemos por vehículo un medio que transporta tanto personas como objetos de un lado a otro y que logran su movimiento por una fuerza motriz. Según la autora Sánchez (2015) afirma:

La Mecánica Automotriz a nivel mundial es una materia que sirve para dar mantenimiento a todas las partes del vehículo también es la rama de la mecánica que estudia y aplica los principios propios de la física y mecánica para la generación y transmisión de movimiento en sistemas automotrices como son los vehículo de transmisión mecánica y sus sistemas son muy esenciales para el funcionamiento del motor que son: Sistema de lubricación, sistema de

refrigeración, sistema de encendido, sistema de distribución, sistema de carga.

(p.2)

De esta manera podemos entender cuál es la rama responsable de dar soporte a los autos, por ende, la persona que realiza dicha función es llamada mecánico automotriz, el cual es el encargado de realizar cualquier mantenimiento a los autos ya sea reparación o cambio de alguna pieza dañada o en mal estado que genere fallos al vehículo y este no logre su rendimiento óptimo. Es entonces como por medio de la definición tanto de Mecánica Automotriz como de la persona que realiza dicha función podemos generar una definición para el Taller mecánico, siendo este el lugar donde se reparan o dan mantenimiento a dichos medios de transporte que hoy en día han crecido en cantidad y calidad, debido a los muchos avances de tecnología.



Figura 4

Taller Mecánico Automotriz.

Fuente: Fines ilustrativos, Tomado de:

<https://sp.depositphotos.com/stock-photos/taller-mecanico-automotriz.html?qview=199632202>

La mecánica automotriz está compuesta por varios temas fundamentales en los cuales según Federico Jiménez, Director Académico de Instituto CEA son los que se estudian para formar profesionales de alto calibre como lo es: el triángulo de fuego (combustible, chispa y oxígeno) para comprender la combustión del auto, sistema de combustible, diésel, inyección, sistema de encendido, aceites, sistema de refrigeración, sistema de carga a través del alternador, panel de control del vehículo, frenos con y sin ABS, sistema de dirección, sistema de suspensión, sistema de embrague, sistema de transmisión, diferencial, y sistema eléctrico, son parte del programa de estudio del instituto donde se forman técnicos en mecánica automotriz. (Jiménez, 2020).

2.2.3 ¿Qué es un Taller de enderezado y pintura?

Así como los avances tecnológicos llevan a que los mecánicos de hoy en día tengan una mayor capacitación y se enfrenten a resolución de fallas más complicadas también existen expertos en la reparación de estructuras de vehículos, resolviendo estos los problemas estéticos del automóvil que ha sido dañado por una colisión, o bien por vandalismo e incluso cualquier otro incidente.

Según el autor de la tesis “Estudio para la creación de un taller de enderezado y pintura para la empresa Talleres Nissan Ambato”, en sus antecedentes menciona lo siguiente: “Un taller de latonería y pintura, es un lugar donde un vehículo, sufre una transformación. Llega al taller, con problemas varios, que pueden involucrar, lo estético, lo funcional, lo estructural, lo mecánico–eléctrico” (Barragan, 2000, p.24).

De esta manera se puede decir que la mecánica está cargada de especialistas en sus diferentes ramas, entre estas se encuentra la de enderezado y pintura, por ende en un taller de estos se busca dejar el auto estéticamente lo más parecido si no es que igual al que salió de fábrica en su momento; pintan, pulen las partes o su totalidad, hacen arreglos de tapicería, vidrios entre otras cosas por ejemplo modificaciones para los amantes de las carreras de autos donde se afirma lo siguiente:

Cada categoría de competición de automovilismo tiene su propio reglamento, que recoge todas las modificaciones permitidas en el motor, la transmisión, el circuito de combustible, la suspensión, la telemetría, los neumáticos y la carrocería, además de una normativa básica de seguridad aplicable a todas ellas (Merino, s.f., p.13)

Según la autora Merino, las modificaciones son parte importante de un Taller de enderezado ya que quienes deseen hacer cambios a sus vehículos para este tipo de eventos o bien por gusto propio deben recurrir a estos para realizar el trabajo implementando métodos de seguridad que avalen la transformación y el gusto del cliente.

Para esto, dichos talleres cuentan con diferentes insumos como bancos de medición, esta máquina cuenta con los planos originales de cada carro para de esta manera poder enderezar a la medida el daño, también deben tener cabinas especiales de pintura para la restauración de piezas, máquinas especiales de balanceo para que se dé un desgaste uniforme de las cuatro llantas, adicional de las herramientas cotidianas que todo mecánico necesita.



Figura 5

Taller Mecánico Enderezado y Pintura.

Fuente: Fines ilustrativos, Tomado de:

<https://sp.depositphotos.com/stock-photos/taller-mecanico-automotriz.html?view=44105613>

El taller de enderezado y pintura es una especialidad estética de la mecánica e importante porque brinda seguridad al pasajero.

2.2.4 El Mundo de la Mecánica Nacional e internacional

Tanto la mecánica automotriz como la parte de enderezado y pintura han venido evolucionando a nivel nacional e internacional. Según el director académico del

Instituto CEA de Costa Rica, encargado de preparar Técnicos especialistas en la materia, el Señor Federico Jiménez en comunicación con su persona comenta que la mecánica ha tenido cambios importantes y que ejemplifican las grandes diferencias con la mecánica internacional, el hace mención a varias características como por ejemplo el piso tanto por la seguridad como por la presentación, tener un piso de cemento genera una visión más brusca y los aceites se concentran, mientras que la cerámica antideslizante brinda mejores opciones de limpieza y se muestra más atractivo el taller. Indica que una tarea importante para la mecánica actual es borrar el concepto que se tenía de que un mecánico era una persona que siempre andaba sucia y sin preparación, ahora se les llama técnicos ya que los vehículos se fabrican con conceptos más electrónicos así como detalles que por ende el especialista debe mostrarse más óptimo para el servicio, además de poseer conocimientos amplios y tener equipo especial como scanner, máquinas de medición de gases entre otras importantes como la herramienta necesaria y de calidad para lograr trabajos con eficiencia. En la mecánica se busca lograr motores más pequeños con mayor potencia, para lo cual se ha implementado poner motores turbos, biturbo, motores electrónicos e incluso un motor diésel electrónico, y la búsqueda de la economía en la gasolina o el diésel.

Hoy en día se da la tendencia a nivel mundial de los vehículos 100% eléctricos, una de las cosas que conlleva a esto es la gran contaminación a nivel mundial, segundo los hidrocarburos donde se involucran los vehículos híbridos los cuales están siendo superados por los eléctricos que es la nueva tendencia, incluso ya existen países a

nivel mundial que no permiten la circulación de autos de combustión, solo vehículos eléctricos por ende se hace un llamado a la actualización para lograr avances a nivel nacional y poder estar a la vanguardia de la competencia a nivel internacional, de lo contrario no se podrá nunca tener una calidad como la de países más desarrollados en el ámbito de la mecánica en general, Costa Rica apenas empieza con la capacitación de esta modalidad de autos eléctricos y debe actualizar la mecánica para poder avanzar, el Instituto CEA tiene el compromiso de sacar al mercado laboral técnicos actualizados por lo cual modificó el programa y se incorporó la mecánica del vehículo eléctrico ya que esa es la trayectoria del futuro próximo.

Tabla N° 3

Diferencias de la Mecánica antigua y la actual según Director Académico Instituto CEA Costa Rica

Mecánica Antigua	Mecánica Actual
Piso del taller: Cemento	Piso del taller: Cerámica Antideslizante
Especialista sucio y mala presentación	Especialista limpio y buena presentación
Nombre del profesión: Mecánico	Nombre del profesión: Técnico
Tamaño del motor: grande	Tamaño del motor: pequeño
Potencia del motor: pequeña	Potencia del motor: grande
Motores más ruidosos	Motores menos ruidosos
Fabricaba motores diésel y lentos	Fabrica motores diésel y rápidos
Combustión: Gasolina	Combustión: Electricidad
Fallas más fáciles	Fallas más complejas
Autos sin computadoras	Autos con una o muchas computadoras

Fuente: Elaboración Propia

El Señor Director comenta que la profesión de la mecánica no va a desaparecer incluso por que el aumento vehicular va en crecimiento, pero la mecánica a nivel nacional no se ha actualizado lo suficiente, por otro lado una de las razones por las cuales los talleres piensan en cierre es porque la facilidad para adquirir un vehículo nuevo es mucho más alta que uno usado y por ende son carros que no dan problema además

de contar con garantía y respaldo de la agencia, esta tendencia ha venido cambiando y por ende los talleres se ven afectados.

Concluye que tanto la actualización del profesional como la facilidad de adquirir vehículos, afecta los comercios de este tipo pero recalca que los talleres para hacer el cambio deben contar con mucho orden y que cuenten con espacios adecuados para cada especialidad para evidenciar la presentación y calidad, incluso recomienda el trabajo bajo la modalidad de citas para cumplir con los clientes de la mejor manera y todo esto llevará a Costa Rica a competir a nivel mundial con otros países e incluso a nivel interno con los talleres de las agencias, el mundo de la mecánica a nivel nacional e internacional lo que los diferencia es el orden y la capacitación, a nivel internacional se cuentan con espacios físicos para cada modalidad así como maquinaria de alta calidad que a nivel nacional aún está corta, ya que en esos países modelos la tecnología avanza a pasos gigantes. F. Jiménez, comunicación personal, 29 de febrero 2020.

2.2.5 Aumento vehicular: tasa de crecimiento

Según la noticia del Periódico La República establece que Costa Rica es el tercer país con mayor densidad vehicular de Latinoamérica y que los costos que esto ocasiona al gobierno representan un 3.8% del PIB. También como dato informativo se indica que por cada 1 mil habitantes en Argentina tienen 315 autos, en México 278, y Costa Rica en tercer lugar con 231 autos, siendo este un país pequeño en comparación con los anteriores. La noticia relata que el Estado de la Nación del 2018 indica que la cantidad

de autos aumentó en un 60% en los últimos diez años generando problemas de movilidad en la GAM e impactos ambientales (Arrieta, 2018).

A pesar de los esfuerzos por el gobierno hoy en día la gente prefiere el transporte propio o privado, debido también a la ineficiencia con que opera en muchas ocasiones el transporte público, sumando que el 50 % de las personas no viven en el mismo cantón donde laboran, además de la comodidad con que se puede viajar en un vehículo propio, sin embargo esto ha ocasionado un incremento importante vehicular generando un caos vial, también se le suma la facilidad de compra que hoy en día ofrecen las diferentes agencias, así como los bancos con tasas atractivas y plazos fijos de colocación que hacen ser este otro factor al incremento demostrado en la noticia.

Por otro lado Federico Jiménez sostiene que efectivamente es notorio el crecimiento vehicular con una desventaja que en Costa Rica no se ha visto, por ejemplo Alemania los vehículos modernos son los que menos pagan derechos de circulación ya que son los que menos contaminan y son los que fallan menos, en Costa Rica es lo contrario, el vehículo moderno es quien más paga y el más viejo el que menos paga, en Alemania de acuerdo con el modelo del vehículo no lo dejan entrar a la ciudad, solo puede estar en algunas ciudades, y si es más viejo aún ni siquiera a esas ciudades puede circular, de tal manera que la gente prefiere comprar otro auto por que como los más viejos pagan más llega un momento en que pagan tanto que resulta más rentable adquirir uno nuevo y desechar el viejo, es un tema que le sucede a Costa Rica, la venta de

vehículos es fuerte pero a su vez no se desechan los antiguos, por lo cual una recomendación sería la reforma de la Ley y seguir el ejemplo de países potencia mundial, que genere una mejora a nivel nacional, ya que el carro entre más viejo más contamina e incluso es más caro el mantenimiento además que la reducción de vehículos ayuda a reducir las presas en las calles y del mismo modo se reduce el gasto ya que los predios que Costa Rica posee en el país están colapsando de autos, de tal modo que otra parte de la ley que se debería de reformar es el plazo de tiempo para poner en orden el auto que se detuvo y al cabo de 3 meses máximo se pasará al horno donde se destruye la chatarra, de esta manera el país reduciría mucho dinero, por tal motivo debemos seguir los pasos de un país modelo. (Jiménez, 2020)

2.2.6 Variable del tema de investigación: Obstáculos reales y percibidos de los dueños de talleres

La palabra “percibir” según la Real Academia Española significa lo siguiente: “Captar por uno de los sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones externas”, dicho diccionario también plantea otra definición de la palabra: “Comprender o conocer algo” (RAE, 2019). Entonces de esta forma definimos que los obstáculos percibidos son simplemente las barreras o impedimentos que la gente cree o conoce de este proceso de inscripción.

Un punto indispensable de estudio en esta investigación es analizar los dichos obstáculos que perciben los dueños de los talleres para convertirse en PYMES, qué piensan estos propietarios del porqué no se han inscrito o bien qué obstáculos creen que se puedan enfrentar si lo deciden hacer algún día, por lo cual en la encuesta que

se realizó se determinan las percepciones de tales dueños, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N° 4

Obstáculos percibidos de los dueños de Talleres para ser PYME.

Nombre del Taller:	3. ¿Su taller está inscrito como PYME?	5. Si la respuesta es negativa (NO), ¿Por qué no está inscrito?	10. ¿Cuál cree que es el problema de inscribirse como PYME?
Servicio automotriz Ricardo Brenes	NO	Por requisitos engorrosos	Trámites engorrosos, no hay simplificación de trámites, publicidad anunciado es falsa y trámites costosos.
Servicio automotriz JM	NO	Solo trámites para poder serlo, no es nada sencillo.	Trámites engorrosos.
BEMOSA	NO	Falta de conocimiento y miedo a un crédito.	Trámites engorrosos y no hay simplificación de trámites.
Multiservicios Lalo S.A.	NO	Falta de información	Trámites engorrosos, no hay simplificación de trámites, publicidad anunciado es falsa y trámites costosos.
Taller Coco	NO	Trámites burocráticos y falta de información.	Trámites engorrosos, no hay simplificación de trámites, publicidad anunciado es falsa y trámites costosos.
Taller Abel	SÍ		Ninguno, no cuesta nada.
Suspensiones de Costa Rica S. A,	SÍ		No hay problemas, ninguna.
WM Automotriz S.A.	NO	No hace falta, soy rentable sin estar inscrito, no he tenido necesidad. Además del temor al control cruzado.	Trámites engorrosos.
GNC S. A.	NO	Desconocimiento y desinterés.	Trámites engorrosos.
BRC Carrocería y pintura S.A.	SÍ		No hay simplificación de trámites.
Multiservicios Mecánicos Jiménez S. A.	NO	No es algo que me interese ahorita.	Trámites engorrosos, no hay simplificación de trámites, publicidad anunciado es falsa y trámites costosos.
Auto táctica S.R. L.	SÍ	Estoy inscrito para buscar mejoría en mi negocio con herramientas que el gobierno tiene como esta.	Ninguna, es un poco lenta la respuesta, pero el trámite es sencillo.

Fuente: Elaboración Propia

Analizando dicha imagen de resultados, tenemos que los dueños de talleres no se inscriben por lo siguiente:

- Requisitos engorrosos
- Muchos trámites
- No es sencillo
- Falta de información
- Miedo a un Crédito
- Trámites burocráticos
- No es necesario
- Temor a controles

Del mismo modo estas personas indican los problemas que creen que significa realizar el trámite de inscripción PYME, teniendo como resultado lo siguientes puntos a analizar:

- Trámites engorrosos
- No hay simplificación de trámites
- Publicidad anunciada es falsa
- Trámites costosos
- Ningún problema
- Respuesta paulatina

Se puede concluir que la percepción de la mayoría de los talleres de la Zona de Barrio México es bastante negativa ya que tiene varios puntos que interfieren en su pensar y esto ocasiona o evita la inscripción de los mismos como PYME, definiendo estos como obstáculos de percepción de los dueños de talleres para convertirse en PYME. De

acuerdo con lo anterior, la falta de información también revela el desconocimiento de los dueños así como también influye la situación del país para encerrar como tedioso un proceso (la gente piensa que todo lo que proviene del gobierno es engorroso y complicado) que incluso no han empezado, concluyen su idea o percepción sin tener la experiencia o certeza de lo comentado.

Entendiendo estos obstáculos que perciben los habitantes podemos analizar ahora los obstáculos reales con base en los requisitos para ser una PYME, siendo los reales las barreras que de verdad puede enfrentar una persona para el proceso de inscripción:

Incumplir con al menos dos de los siguientes requisitos:

- Pago de cargas sociales
- Cumplimiento de obligaciones tributarias
- Cumplimiento de obligaciones laborales
- No presentar el formulario PYME.

Según lo estipula el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, en sus requisitos para incorporarse como PYME.

2.2.7. ¿Qué se necesita para convertirse en una pyme? Pasos para la creación

Cuando se habla de convertir una empresa en PYME se debe procurar antes que nada tener una compañía debidamente inscrita, ese es el principal paso para optar por ser PYME, ya que a la hora de llenar el formulario es necesario la información

operacional de la misma. En la siguiente imagen se presentan los requisitos esenciales para la incorporación de una empresa a modalidad PYME:

Requisitos para obtener la condición PYME

Presentar completo el Formulario PYME y cumplir con dos de los tres requisitos que establece la Ley No. 8262 "Ley de Fortalecimiento a las Pymes" y su reglamento:

1. Pago de cargas sociales, estar inscrito al día como patrono (planilla) o como trabajador independiente ante la CCSS.
2. Cumplimiento de obligaciones tributarias; entendiéndose por estas la Declaración del Impuesto sobre la Renta del último periodo fiscal (Formulario D 101 del Régimen Tradicional o el Formulario D 105 del Régimen Simplificado).
3. Cumplimiento de obligaciones laborales; entendiéndose al equivalente del recibo vigente de la póliza de riesgos el trabajo que emite el INS.

El Formulario de Inscripción se encuentra en el sitio pyme.go.cr en la sección trámites y Registro PYME; o bien en forma física en las oficinas del MEIC en Llorente de Tibás, 400 este de Grupo Nación, Oficentro ASEBANACIO o en los Centros Integrales de Desarrollo Empresarial (CIDE), que se localizan en Parque la Libertad de Desamparados, Ciudad Quesada, Puntarenas, Pérez Zeledón, Limón, y Liberia.

El registro es un proceso sencillo, gratuito y voluntario y puede ser realizado en forma física o en línea, ingresando al sitio www.siec.go.cr

Figura 6

Requisitos para obtener la condición PYME

Fuente: MEIC, Tomado de:

<https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/929/micro-y-pequeñas-empresas-podran-exonerarse-del-impuesto-a-personas-juridicas.php>

Según la imagen anterior tomada de la página oficial del MEIC se evidencian los requisitos fundamentales para ser una PYME, y básicamente se puede decir que son únicamente tres requisitos, ya que con solo cumplir con dos de los tres que establece la ley y sumarle el formulario se cumple con lo que estipula el Ministerio para este trámite.

Gracias al avance tecnológico el Ministerio brinda el servicio en línea, para una mejora en el servicio de calidad y a la vez para que los empresarios economicen tiempo y

desde la comodidad de trabajo o casa puede hacer el trámite solo debe realizar el trámite de la siguiente manera como lo indica esta imagen:

Procedimiento en línea

1. Ingresar a siec.go.cr y acceda al ícono Registro PYME.
2. Registrarse como usuario suministrando un correo electrónico y una contraseña.
3. Una vez registrado podrá "loguearse y dar clic en Registro Condición PYME
4. Completar el formulario con la información solicitada que se despliega en la pantalla
5. Al finalizar y en caso de que la documentación esté completa, el sistema remitirá un correo electrónico indicando que su solicitud ha recibido su trámite, para lo cual la DIGEPYME tendrá un plazo de **cinco días**, máximo para comunicar la resolución de la solicitud.

En caso de un trámite de renovación, debe solicitar asignación de expediente, escribiendo al correo: siec@meic.go.cr

Figura 7

Procedimiento en línea para convertirse en PYME.

Fuente: MEIC, Tomado de:

<https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/929/micro-y-pequenas-empresas-podran-exonerarse-del-impuesto-a-personas-juridicas.php>

De esta manera se evidencia que el ministerio tiene debidamente publicado sus requisitos, así como los procedimientos para facilitar a las personas su registro, y del mismo modo no deja de lado quienes no tienen facilidad en línea y desean hacerlo en persona como se muestra en siguiente imagen:

Procedimiento presencial

El proceso de registro también puede realizarse presentándose en las oficinas del MEIC, con dos de los tres requisitos mencionados y la solicitud de inscripción al Registro PYME; o bien visitando cualquiera los CIDES que operan en diferentes zonas del país.

Figura 8

Procedimiento en presencial para convertirse en PYME.

Fuente: MEIC, Tomado de:

<https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/929/micro-y-pequenas-empresas-podran-exonerarse-del-impuesto-a-personas-juridicas.php>

Finalizando el abordaje de esta parte del tema entendemos que los pasos están claros y precisos, debidamente publicados en la página oficial del MEIC para la comunidad que así lo desee y manteniendo varias modalidades para la facilidad y accesibilidad del usuario.

2.2.8 Características de una PYME

En el periódico el Financiero la periodista Ana Yancy Flores escribe una nota sobre cómo se constituyen las pymes en el país, para lo cual Gabriela León Directora de DIGEPYME del MEIC relata lo siguiente: “por pyme se entiende toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos, los maneja y opere bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias (...)” (Flores, 2019).

Basados en la definición estipulada en artículo 3 de la Ley N° 8262 como parte de la definición de una PYME obtenemos las características esenciales de la misma:

- Unidad productiva: explica que una PYME realiza actividades económicas en diferentes sectores.
- Carácter permanente: indica que la actividad se desarrolle a lo largo del tiempo.
- Disposición de recursos humanos: debe ser capaz de manejar empleados incluyendo al dueño de la empresa.
- Opera bajo la figura física o jurídica: esto determina que la empresa esté debidamente inscrita y a la orden de lo que la ley establece.

Por otro lado, el mismo artículo 3 de la Ley de fortalecimiento de pequeñas y medianas empresas menciona otras características adicionales:

(...) se definirán otras características cuantitativas de las PYMES, que contemplen los elementos propios y las particularidades de los distintos sectores económicos, tomando como variables, al menos, el número de trabajadores, los activos y las ventas. (Ley N° 8262,2002).

Con la descripción anterior se entiende que para delimitar las PYME, se necesita saber la cantidad de empleados, el valor de sus activos y el volumen de ventas para de esa manera determinar si es una micro, pequeña o mediana empresa como parte de las características propias de la misma.

2.2.9 ¿Quiénes pueden ser PYME?

Las personas que cuenten con un negocio establecido bajo los requerimientos de ley podrán pretender en sus proyectos tener la certificación PYME; de la misma manera lo menciona el MEIC a continuación:

“Todas las PYME que cumplan con los requisitos que establece el Artículo 3 de la Ley No. 8262 y su Reglamento podrían ser acreedoras potenciales de la Condición PYME”. (MEIC, 2020) Tomado de: <https://www.meic.go.cr/meic/web/137/pymes/preguntas-frecuentes.php>

La misma página del Ministerio de Economía es muy clara e indica que las empresas que requieran registrarse contarán con un plazo de cinco días para que la información sea analizada y se resuelva la gestión de la condición PYME y en caso de presentar fallas en la inscripción, las empresas tendrán 10 días adicionales para subsanar (MEIC, 2020), por lo cual se torna un proceso de fácil acceso y alcance de todos.

2.2.10 ¿Cuántos funcionarios debe tener una PYME?

Según datos del primer informe del sistema de indicadores PYME 2013, este nos define cuantas personas y su nombre respectivo para formar una PYME como lo muestra la siguiente figura:

Tamaño	Condición
Micro	$P \leq 15$
Pequeña	$15 > P = < 30$
Mediana	$30 < P \leq 100$
Grande	$P > 100$

Figura 9

Tamaño de Empresa según la cantidad de personas que emplean.

Fuente: Estado de Situación de las PYMES en Costa Rica (pag.7, 2013)

Desarrollando la imagen anterior, una microempresa está compuesta por 15 o menos personas, una pequeña empresa por más de 15 pero menos de 30 empleados, una mediana empresa posee más de 30 personas, pero menos de 100 inclusive, mientras que una empresa grande posee más de 100 personas, por lo que podemos concluir que las PYMES poseen menos de 99 personas y se clasifican según lo acordado anteriormente.

2.2.11 Beneficios de la condición PYME

Las empresas con certificación PYME gozan de muchos beneficios que se identifican en la imagen tomada de la página del MEIC que se presenta seguidamente, en la cual se detallan uno a uno los beneficios obtenidos a la hora que la empresa sea catalogada como PYME, entre los principales se mencionan la exoneración del Impuesto a Personas Jurídicas, Ley 9428 “Ley del Impuesto a las Personas Jurídicas” (esta Ley se

explica más adelante en el tema de la normativa), así como la exoneración del IVA en los alquileres, estos dos puntos buscan favorecer los números de estas empresas.

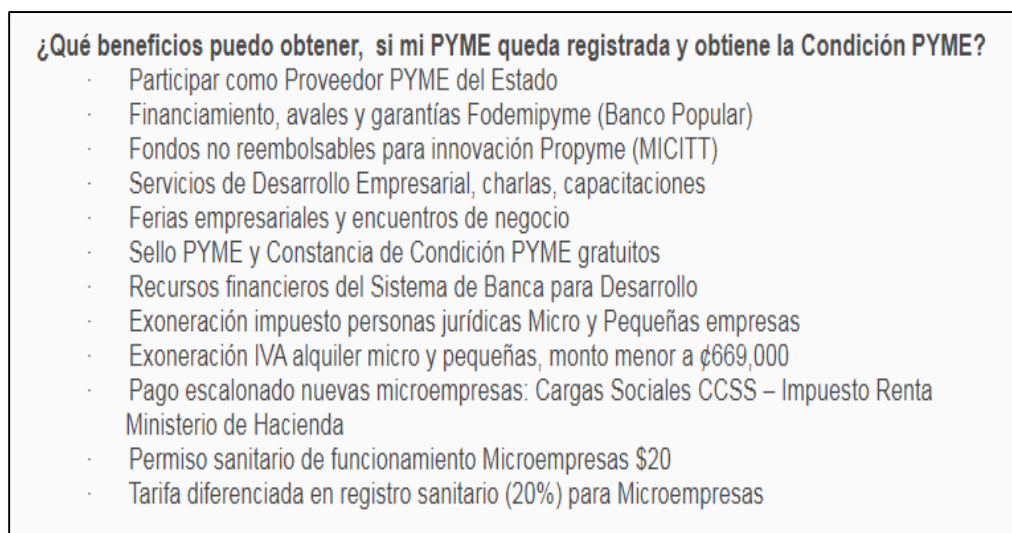


Figura 10

Beneficios de obtener la condición PYME.

Fuente: MEIC, Tomado de: <https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/>

De este modo las futuras PYME, logran obtener muchos beneficios que hacen incrementar sus rendimientos, y del mismo modo buscan generar calidad de las mismas, las cuales motivan al desarrollo constante de las pequeñas y medianas empresas para su competencia en los distintos mercados, facilidades de créditos, ser proveedor del Estado que hace que la empresa gane prestigio, capacitaciones y charlas que motivan el crecimiento, exoneraciones que se reflejen en los estados financieros en otros, hacen que se note el esfuerzo del gobierno por apoyar a estos pequeños generadores de empleo.

2.2.12 Modelos de financiamiento para PYMES:

Existen varias formas de obtener financiamiento para un negocio y las pymes pueden optar por las siguientes:

- Fondo de Inversión:

El autor del libro llamado “Asesoría en fondos de inversión colectiva”, Luis Humberto Ustáriz define un fondo de inversión de la siguiente manera:

(...) todo mecanismo o vehículo de captación o administración de sumas de dinero u otros activos, integrado por el aporte de un número plural de personas determinables una vez el fondo entre en operación, recursos que serán gestionados de forma colectiva para obtener resultados económicos también colectivos. (Ustáriz, 2016, p.4, p.5)

Con dicha definición involucramos el tema con las PYME, como lo hace el autor de la tesis llamada “Implementación de fondos de inversión por oferta pública, el peruano Luis Ernesto Tapia Ramírez, menciona lo siguiente:

Se habla de los fondos de inversión como un mecanismo ideal para que las medianas y pequeñas empresas accedan al mercado de capitales. Un fondo de inversión que ha funcionado con mucho éxito es el de descuento de letras de Compass Group SAFI. Es un producto financiero que ha permitido que las

empresas reduzcan su costo financiero de corto plazo y accedan a una fuente de crédito para capital de trabajo renovable. (Tapia, 2017, p.26)

- **Créditos Bancarios:**

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio lo define de la siguiente manera:

Es una figura financiera que representa el préstamo temporal de una cantidad de dinero de una parte a otra a cambio de una devolución periódica a plazos donde a cada cuota se le adiciona un porcentaje de intereses. Un ejemplo claro y común de un instrumento de crédito son los préstamos bancarios. (MEIC, 2019).

Granados (2019) menciona: “El crédito bancario siempre se muestra como la principal opción para conseguir esos fondos”. (p.27).

Un crédito bancario es un medio que ofrecen las entidades bancarias para financiarse, con distintas tasas de interés dependiendo del tipo de crédito, algunas entidades optan por créditos personales generando un mayor volumen de interés que un crédito especial para PYME, ya que los requisitos son menos engorrosos.

De esta manera el autor de la revista llamada “Caracterización Del Financiamiento Bancario De Las MIPYMES Salvadoreñas” menciona lo siguiente: Granados (2019) “El financiamiento bancario en las MIPYMES salvadoreñas representa en la actualidad una de las alternativas de fondeo más conocidas al momento de decidir la forma de financiar los recursos necesarios para operar. (p.32). Con base

en esta cita podemos mencionar que Costa Rica no es la excepción y del mismo modo que el país amigo, sucede constantemente en el territorio nacional ya que las empresas se inclinan más por esa modalidad, que por Fondos de Inversión como lo vimos anteriormente o bien alguna otra forma de financiarse como el Capital de Riesgo o alguna de las siguientes en explicar más adelante.

- Capital Riesgo:

Este es un modelo de financiamiento para las PYMES ya que busca interferir en proyectos con traza de crecimiento.

La actividad de capital riesgo se entiende como una forma de financiación principalmente dirigida a empresas de tamaño pequeño y mediano, con un plan de expansión o de nueva creación, pero siempre innovadoras y en crecimiento y, con frecuencia, de carácter tecnológico. (Seco, 2008, p.27)

La autora (Seco, 2008) afirma: “La financiación es de carácter temporal y, tras un cierto período de tiempo que se centra en el medio y largo plazo, la entidad de capital riesgo abandona la sociedad financiada liquidando su participación a través de distintas vías” (...) (p.27).

Con base en la definición anterior se entiende que el Capital riesgo proporciona financiación a empresas no cotizadas y que por lo tanto no tienen acceso a los mercados de capitales y a su vez cuentan con buena perspectiva de crecimiento,

esta aportación se realiza de forma temporal de manera que esto ayude a generar una rentabilidad atractiva para la empresa.

(Seco, 2008) menciona: “La entidad de capital riesgo no sólo ofrece recursos financieros. También proporciona reputación a la sociedad financiada, por el hecho de estar apoyada por un grupo inversor externo y ayuda y consultoría en la gestión”. (p.27).

Cuando un fondo de capital riesgo invierte en una empresa pasa a ser accionista de la misma, toma a cambio una participación la cual puede ser mayoritaria o minoritaria, por este motivo el objetivo de dicho modelo es contribuir a la expansión y desarrollo de una empresa para que su valor aumente. Adicionalmente no solo aporta dinero (recurso financiero), si no también puede aportar asesoramiento, experiencia entre otros. Es importante saber que este modelo se puede utilizar en distintas fases de una empresa ya sea inicial la cual se llama Venture Capital o bien si se realiza cuando la empresa está en marcha o consolidada se le llama “*Private Equity*”. En consecuencia, de esto es más riesgoso el Venture Capital ya que al inicio existe la incertidumbre del panorama empresarial mientras que con el “*Private Equity*” ya se tiene una idea para la tomar decisiones, así como de la rentabilidad de la misma.

Una nota fundamental de esta tesis en este tema, es que los inversores de este fondo buscan empresas que puedan crecer rápidamente, que tengan negocios

innovadores y se orientan a mercados en crecimiento donde la demanda es importante, como por ejemplo la mecánica automotriz que como se ha planteado anteriormente es un mercado con un crecimiento constante de aproximadamente 3.8% de PIB, ya que cada vez más las personas adquieren un vehículo, por esta razón se debe considerar este modelo como forma de financiamiento para las PYMES.

Algunas de las ventajas que tiene este fondo es principalmente la ayuda a empresas que apenas inician ya que los bancos tornan un ambiente difícil a la hora de proporcionar financiamiento debido a que estas no cuentan con un histórico de resultados, también otra ventaja es que proporciona mayor crecimiento en beneficios, así también se vuelven compañías con mejor profesionalismo debido al asesoramiento que se brinda, mejoran en innovación ya que los inversores aportan experiencia e incluso reducir la tasa de fracaso y a su vez buscar la internacionalización, generando la mejor de las ventajas como es el aumento de la liquidez.

- Inversores Ángeles:

Al igual que el capital riesgo, los inversores ángeles forman parte de los modelos que ofrece el sistema financiero como solución ante la falta de recursos financieros que necesitan las empresas, además del apoyo a las PYMES.

En el Manual para las personas emprendedoras en Costa Rica elaborado por el MEIC se muestra la siguiente definición:

Este término se refiere a la persona física o jurídica que se dedica a la colocación de recursos económicos en procura de promover o favorecer una actividad de negocios, esperando a cambio lucro o ganancias para sí misma en un plazo determinado. (MEIC, 2019).

Con base en la definición anterior, se puede decir que existe un grupo de personas físicas o jurídicas que por su capacidad financiera pueden tener una parte de su portafolio de inversiones dedicada a invertir en empresas que están en etapas de desarrollo por un plazo determinado, para obtener a futuro una ganancia, que incluso puede ser mejor que la que generan las entidades financieras, a su vez esta situación cumple la premisa que a mayor rendimiento mayor es el riesgo, por esta razón, una característica de estos inversores es que poseen adversidad al riesgo, además de lograr crear un capital inteligente (enseñar a tener acceso a sus propias redes de negocios, acceso a mercados y recursos que tiene el inversionista).

En Costa Rica se pueden localizar los Inversionistas Ángeles en grupos o redes de inversores por ejemplo la empresa Carao Ventures, la cual es una red de ángeles inversionistas, es una firma de Venture capital para negocios en etapa temprana.

En este concepto el inversor además de dinero invierte tiempo, así como experiencia que ayuda a otras personas a levantar su compañía, es de esta

manera como se logra que el dinero que invertirá se utilice para el desarrollo del país.

- Incubadoras de empresas:

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio define Incubación de la siguiente forma:

Proceso de formación y preparación de emprendimientos y proyectos de negocios en sus etapas iniciales, principalmente. Durante la incubación se evalúa la viabilidad técnica, financiera y de penetración de mercado de un negocio, se proporcionan servicios de apoyo operativo tales como la facilitación del espacio físico de trabajo, asesorías legales y de mercadeo, estrategia de ventas e incluso acceso a financiamiento y capital semilla. (MEIC, 2019).

Si definimos la palabra incubadora como tal, es una máquina donde se meten los recién nacidos que les falta por gestarse meses o semanas, este aparato simula el vientre materno para que el bebé termine su proceso de formación, mientras tanto está a cargo de los médicos especialistas y enfermeras, una vez que esté bien formado será entregado a sus padres para enfrentarse al mundo.

Conociendo esta definición podemos decir que las incubadoras de negocios son compañías que se dedican a gestar nuevas empresas. Si una empresa está naciendo acude a una de estas para recibir capacitación y herramientas que harán que vea la luz, a su vez no necesariamente puede ser una empresa existente,

también se pueden llevar ideas a estas incubadoras para recibir ayuda sobre el plan de negocios.

En Costa Rica existe la Red Nacional de Incubación y Aceleración (RNIA), la cual está definida por el MEIC de la siguiente manera:

Es una plataforma de apoyo a los emprendedores para fortalecer su desarrollo empresarial, así como para crear y propiciar oportunidades de nuevos negocios. Por medio de la Red se brinda asesoría, soporte y herramientas a los empresarios o emprendedores en busca de crear las condiciones idóneas para potenciar, desarrollar y consolidar sus emprendimientos. Actualmente son 18 los miembros de esta red que incluye incubadoras y aceleradoras. (MEIC, 2019)

Básicamente las incubadoras se definen por la experiencia que transmiten a las empresas, capacitaciones para buscar incrementar rendimientos y también las definen las herramientas como por ejemplo la variedad de software que hoy en día existen en el mercado para potenciar las ventas y consolidar la empresa.

- Capital Semilla:

En el manual para personas emprendedoras diseñado por el MEIC se define este término seguidamente:

Es un instrumento de inversión diseñado para inyectar capital económico a una idea o proyecto de negocio que ya ha sido validado en el mercado positivamente, pero que necesita un impulso para poner en marcha el desarrollo de un prototipo, estudios de mercado, investigaciones, cubrir costos del proceso formalización, procesos de fabricación, confección y ventas. Es decir, por lo general la capital semilla se otorga a emprendimientos que aún no generan ingresos por ventas o que llevan poco tiempo haciéndolo.

Este tipo de capital puede provenir de instituciones públicas y autónomas o de empresas e inversionistas del sector privado. Usualmente la institución que otorga la capital semilla pacta un compromiso y desarrolla un plan de ejecución del capital con quien recibe el dinero, para que este sea utilizado solo para el desarrollo del negocio y los fines para los cuales fue creado. Estos fondos no son reembolsables ni representan participación de terceros en el capital social de los negocios ni en sus acciones. (MEIC, 2019).

Sabiendo este concepto, entendemos que el capital semilla es un fondo concursable (quiere decir que hay un monto de dinero y se compite por el entre varias empresas) que apoya a emprendedores que buscan poner en marcha su negocio, los cuales pueden ser postulantes siempre y cuando se tenga un proyecto establecido con oportunidad de mercado. El capital semilla ayuda a las empresas de etapa temprana, es el primer cheque o reembolso para poder despegar el negocio.

2.2.13 Programas y entidades de apoyo para PYME:

Las PYMES cuentan con mecanismos para el apoyo al financiamiento, existen muchas instituciones que impulsan el crecimiento financiero de las mismas, dentro de estas tenemos:

- Sistema de Información Empresarial Costarricense (SIEC):
Este sistema cuenta con una plataforma Oracle, por medio de la cual se logrará llevar un expediente de cada una de las gestiones de apoyo a la pequeña y mediana empresa, realizadas tanto por el MEIC, como por parte de la Red de Apoyo. (MEIC, 2000)

Hoy en día la tecnología es la mejor herramienta que poseen las instituciones para avanzar con expedientes digitales y modernizar las instituciones, así como también buscar la facilidad para sus clientes a la hora de realizar cualquier trámite, para el MEIC este sistema permite tener un mapeo electrónico de todas las gestiones realizadas en materia de apoyo Pymes, y del mismo modo facilitar a los usuarios el acceso a los diversos servicios que se ofrece.

- DIGEPYME:
DIGEPYME es una oficina gubernamental de servicio que busca el fortalecimiento competitivo y sostenible de las PYME costarricenses mediante una eficiente coordinación interinstitucional que hace posible

desarrollar diversos proyectos y programas de apoyo y mecanismos de información con calidad para los sectores de la industria comercio y servicios, con miras a mejorar el nivel de vida de los costarricenses. (MEIC, 2020).

Esta es la oficina central del MEIC para la ejecución de fortalecimiento a PYMES, quien es el centro promotor del desarrollo empresarial, esta oficina está dividida en cuatro departamentos: emprendimiento, empresariedad, registro y el centro integral de Desarrollo y encadenamientos. Se dice que, bajo la Ley de fortalecimiento de las PYMES, la DIGEPYME es la Dirección General de Apoyo para el MEIC, y cuya función es coordinar, promover y evaluar programas para estos emprendedores.

- Red de apoyo Pyme:

La Red de Apoyo a PYME es una agrupación de instituciones y entidades, públicas y privadas, cuyo denominador común es su interés por responder a las necesidades de las micros, pequeñas y medianas empresas del país, mediante la prestación de servicios. Es una organización abierta, flexible y ágil, cuyos beneficios para las entidades que la conforman se derivan de la comunicación y la sinergia de actividades y esfuerzos en los diferentes servicios que se ofrecen a la PYME. (MEIC, 2020)

- Sistema Banca para el Desarrollo (SBD):

Es una política pública orientada a promover el desarrollo de las micro y pequeñas empresas de todos los sectores y los emprendedores; por medio de financiamiento y servicios de desarrollo empresarial.

El SBD ofrece servicios financieros, mediante los operadores acreditados, así como servicios de desarrollo empresarial, por medio del INA.

El SBD trabaja mediante operadores financieros. (SBD, 2020)

El principal fin es financiar e impulsar proyectos productivos viables y factibles de las PYME. El Sistema Banca para el Desarrollo se apoya por el 5% de aporte de los bancos públicos, así como el peaje bancario (definición) de los bancos privados por derecho a captar depósitos en cuentas corrientes, quienes trabajan para este sistema, sin embargo, hoy en día falta mucho trabajo por dar a conocer sus funciones.

Trabajo de
campo:
Observación
participativa

Permitió identificar algunos puntos de coincidencia¹⁰ en las experiencias:

- ☞ En algunos operadores se observó la tendencia a facilitar **en primera instancia** la información propia del Banco y no la de Banca para el Desarrollo. Solamente **contra pregunta directa** se brindó alguna información sobre el SBD.
- ☞ La tramitología relacionada con los créditos SBD parece estar diseñada para disuadir o excluir a la gente para que **no insista** en obtener un crédito a través del éste.
- ☞ Dificultad para obtener información del SBD, por **desconocimiento de las personas en ventanilla** o por la forma en que el operador se organiza.

Figura 11
Evidencia SBD, Situación pobreza 2020
Fuente: Defensoría de los Habitantes, Asuntos Económicos

Un estudio de la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica sobre como este sistema ayuda a disminuir la pobreza evidencia la falta de trabajo arduo para dar a conocer el SBD y además como los funcionarios de las entidades financieras no promociona la herramienta sino más bien los del banco.

- Fondo PROPYME:

Programa de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa (PROPYME) creado mediante la Ley 8262 es una transferencia presupuestaria que realiza el Gobierno de la República al presupuesto del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT); con el objetivo de financiar las acciones y actividades dirigidas a promover y mejorar la capacidad de gestión y competitividad de las PYMES costarricenses, mediante el desarrollo tecnológico como instrumento para contribuir al desarrollo económico y social del país. (MEIC, 2020)

Este fondo es el encargado de aportar hasta un máximo del 80% del costo total de un proyecto siempre y cuando sea innovador y de desarrollo tecnológico (MEIC, 2020).

Al igual que las grandes empresas, las PYMES requieren gerentes de alto nivel con experiencia y competencias adecuadas que apoyen el proceso productivo, financiero y comercial de la organización, sin embargo las PYMES no cuentan con amplios presupuestos que les permita el pago de salarios generando que la contratación de esta planilla sea casi imposible de lograr, esto hace que la meta del éxito empresarial se torne más difícil, incluso que en ocasiones genere pérdidas y se exponga la

organización a la banca como le sucede hoy en día a muchos emprendedores, PROPYME facilita que las PYMES puedan adquirir conocimiento, capacitación para crear fuertes empresas competidoras en nuestro país.

- Fondo FODEMIPYME:

Es el Fondo para el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (FODEMIPYME) creado por la Ley 8262, administrado por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC). (MEIC, 2020)

El objetivo principal es fomentar y fortalecer el desarrollo y la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas de la economía social, mediante el otorgamiento eficiente de avales, financiamiento de intangibles y Servicios de Desarrollo Empresarial. (MEIC, 2020).

Este fondo es administrado por el banco de los trabajadores, al cual le interesa que las empresas cuenten con apoyo para crecer, dicho fondo existe para fomentar el crecimiento mediante el otorgamiento de garantías. Las empresas cuentan con una garantía para seguir creciendo.

- Programa de Financiamiento y Capacitación del Instituto Mixto de Ayuda Social (Fideimas)

El Fideicomiso del IMAS está orientado al financiamiento de garantías adicionales y subsidiarias, mediante créditos con tasa de interés favorables. Brinda también capacitación, asistencia técnica y seguimiento para personas o grupos que ejecuten proyectos productivos. (IMAS, 2020).

Este fideicomiso administrado por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), pretende debido a su misión (asistir a las familias en condición de pobreza las cuales reciben ayuda económica) brindar ayuda a muchas familias que no cuentan con recursos para hacer crecer su negocio y el IMAS se convierte en el medio para acceder a créditos como su respaldo de garantía, las capacitaciones a través de instituciones educativas públicas y privadas permiten a las personas aprender a manejar y desarrollar sus productos y negocios. Fideimas pone a su disposición convenios con entidades financieras estatales y micro financieras que serán los proveedores para créditos de los empresarios, una vez concluidos estos procesos el IMAS realiza el seguimiento de las empresas hasta que sean autosuficientes y realicen sus propios intercambios comerciales, también facilita plataformas comerciales para la distribución y venta de los productos con cámaras de comercio, ferias y en las tiendas del aeropuerto, la ayuda integral durante el proceso de enseñanza, capacitación, seguimiento y financiamiento potencializa los esfuerzos de las familias para que puedan salir adelante y tengan una mejor calidad de vida.

2.2.14 Leyes y normativa para una PYME

A lo largo de la existencia del MEIC, se ha promulgado una serie de reglamentos y leyes en relación a las PYMES, que se muestra en la página del Ministerio de Economía, Industria y Comercio Exterior.

Las PYMES en Costa Rica están regidas por una Ley principal llamada Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas la cual contempla o una serie de reformas e incluso por diversas situaciones se han realizado decretos para buscar el apoyo real a dichas pequeñas empresas, seguidamente se citan la diversa normativa:

- Ley N° 8262: Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas y sus reformas.
- Ley N° 8634: Sistema de Banca para el Desarrollo.
- Ley N° 7494 "Ley de Contratación Administrativa" y sus reglamentos.
- Ley N° 8839 "Ley para la Gestión Integral de Residuos Sólidos".
- Decreto N° 31820-MEIC: Reglamento para el Consejo Nacional para la Calidad (CONAC).
- Decreto N° 31819-MEIC: Reglamento al capítulo III de la Ley 8279, Sistema Nacional para la Calidad, Creación del Laboratorio Costarricense de Metrología.
- Decreto N° 32448 MP-MEIC-COMEX: Reglamento al artículo 12 del anexo 3 de la Ley 7017 "Ley de incentivos para la producción industrial Anexo A del Arancel Centroamericano de Importación".
- N°39296 –MEIC-COMEX Reforma al Reglamento 32448 (Art. 12 Anexo 3, Ley 7017) y Reglamento 33305 (art. 20, Ley 8262).
- Decreto N° 39295: Reglamento a la Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, Ley N°8262 del 02 de mayo de 2002.

- Decreto N° 37168-MICIT-MEIC: Reglamento para el Programa de Fortalecimiento para la Innovación y Desarrollo Tecnológico de las PYME (Fondo PROPYME).
- Decreto N° 33305-MEIC-H: Reglamento Especial para la Promoción de las PYMES en las Compras de Bienes y Servicios de las Administración.
- Decreto N° 39278-MEIC: Reglamento al fondo especial para el desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas (FODEPYME).
- Decreto N° 34901-MEIC-MAG: Reglamento a la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo.
- Decreto N° 8279: Sistema Nacional para la Calidad.
- Decreto N° 31296 MICIT-MEIC "Reglamento para el Programa de Fortalecimiento para la Innovación y Desarrollo Tecnológico de las PYMES" (PROPYME).
- Decreto N° 33411-H: "Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa".
- Reglamento Operativo del Fondo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresarial (FODEMIPYME), Gaceta No.84 del 03 de mayo de 2010.
- Decreto Legislativo N° 9635: Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, Expediente N°20580.
- Decreto N° 41015-MAG-MEIC-H: Reglamento Artículo 5° Ley N°7293 "Ley Reguladora de Todas las Exoneraciones vigentes, su derogatoria y excepciones" y Artículo N°26 Ley N°8591 "Ley de Desarrollo, Promoción y Fomento de la actividad Agropecuaria Orgánica".

- Ley N°9576: Fomento de la Competitividad de la PYME mediante el Desarrollo de Consorcios.
- Decreto Ejecutivo N°41914-MEIC-MAG Reglamento a la Ley N°9576.
- Decreto N° 38254 Reglamento para la Obtención, Uso y Aplicación del Sello PYME, Manual de Uso Obligatorio para el Sello PYME Costa Rica: para el empresario.
- Actualización de parámetros Año 2019, publicado Diario La Gaceta N°54, lunes 18 de marzo 2019, rige a partir del 30 de marzo del 2019. (MEIC, 2020).

Adicional a esta normativa se debe incluir la Ley 9428 “Ley del Impuesto a las Personas Jurídicas” y su Reglamento que beneficia con la exoneración del impuesto a los contribuyentes que se encuentren realizando actividades productivas de carácter permanente, clasificadas como micro y pequeñas empresas e inscritas ante el MEIC y la Dirección General de Tributación. (MEIC, 2020), ya que esto forma parte de los beneficios que obtienen las empresas al ser registradas como PYME.

Todas y cada una de estas normas están publicadas en la página Web oficial del MEIC quien es el encargado y responsable de velar por el fortalecimiento de las PYMES bajo su oficina anteriormente cita DIGEPYME. Esta normativa es indispensable que todos los que requieran ser PYME e incluso ya lo sean, la conozcan para de esta manera estar a la vanguardia y saber cuáles son los derechos y deberes que corresponde como tal, de esta manera los beneficios estarían más a la mano de cada emprendedor.

CAPÍTULO III:
MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El autor Hernández Sampieri (2018) define la palabra investigación de la siguiente manera: (...) “conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema con el resultado (o el objetivo) de ampliar su conocimiento. Esta concepción se aplica por igual a los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto”. (p.4).

En cualquier proyecto o proceso de investigación puede haber tres enfoques, los cuales se explican a continuación:

3.1.1. Enfoque cuantitativo:

“La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis”. (Sampieri, 2018, p.6).

“Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. A este método también se le suele denominar método tradicional o positivista”. (Bernal, 2016, p.72).

3.1.2. Enfoque cualitativo:

Definimos un rumbo (planteamiento del problema), pero no es un camino en línea recta, actúa como la aplicación de tráfico y navegación Waze u otros sistemas similares (va reposicionando o recalculando la mejor ruta de acuerdo con las

circunstancias para arribar al lugar que deseamos). Nuestro equipaje incluye análisis temático e interpretación de significados pues lidiaremos con narrativas. (Sampieri, 2018, p.10).

Los investigadores que utilizan el método cualitativo buscan entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y su dinámica. En su forma general, la investigación cuantitativa parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica, en tanto que la investigación cualitativa pretende conceptualizar sobre la realidad, con base en la información obtenida de la población o las personas estudiadas. (Bernal, 2016, p.72).

3.1.3. Enfoque mixto:

Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Sampieri, 2018, p.10).

La triangulación es la investigación de un fenómeno por diferentes vías y abordajes, e incluso por diferentes enfoques. Dicha unión o integración suma profundidad a un estudio y se logra una perspectiva más integral de lo que estamos

investigando. Hoy es común que se utilicen combinación de enfoques en una investigación. (Gómez, 2015. p.72).

Este proyecto de investigación está enfocado en lo cualitativo debido al análisis de los obstáculos reales y percibidos de los Talleres de Mecánica Automotriz y enderezado y pintura de la Zona de Barrio México para acceder a la certificación de calidad PYME, y de esta manera poder determinar el porque la mayoría de los talleres no están inscritos ante el MEIC, desaprovechando beneficios que pueden hacer crecer su rentabilidad como empresarios.

3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Existen cuatro tipos de alcance para una investigación los cuales se analizan a continuación:

3.2.1. Exploratorio:

“son aquellos estudios que indagan un tema poco conocido o de reciente descubrimiento. También se emplean para identificar una problemática en casos donde el contexto está poco claro o escasamente explorado”. (Universidad Hispanoamericana [U.H.], 2019, p.12)

“Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y generalmente anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos”. (Sampieri, 2018, p.106).

3.2.2. Descriptivo:

“profundiza más que en el alcance anterior, pues el estudio se centra en una temática que ha sido más explorada y en la cual pueden determinarse sus dimensiones específicas”. (U.H, 2019, p.12)

“Los estudios descriptivos comúnmente son la base de las investigaciones correlacionales, las cuales, a su vez, proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan comprensión del problema y resultan más concluyentes”. (Sampieri, 2018, p.106).

3.2.3. Correlacional:

“aplica solamente para estudios cuantitativos. En este caso, se analizan las relaciones entre variables involucradas en el fenómeno de interés”. (U.H, 2019, p.12)

“Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Sampieri, 2018, p.109).

3.2.4. Explicativos o causal:

“este estudio cuantitativo busca el porqué de los hechos, estableciendo de relaciones de causa-efecto entre las variables estudiadas”. (U.H, 2019, p.12)

“Investigaciones en las que se tiene como propósito establecer las causas de los sucesos, problemas o fenómenos que se estudian” (Sampieri, 2018, p.111).

En esta investigación el alcance es explicativo ya que responde al problema que se estudia como lo es: ¿Cuáles son los obstáculos reales y percibidos de los dueños de talleres para convertirse en PYME?

En esta investigación el alcance es descriptivo ya que con ella sabremos los obstáculos reales y percibidos de los dueños de talleres para convertirse en PYME de esta manera tendremos una situación más específica y clara.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

“Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información (datos) requerida en una investigación con el fin último de responder satisfactoriamente el planteamiento del problema”. (Sampieri, 2018, p.150).

3.3.1. Diseños Cuantitativos:

3.3.1.1. Diseño experimental:

“este se aplica cuando el investigador hace una manipulación intencional de las variables, observa los cambios o transformaciones que estos sufren”. (U.H, 2019, p.13)

(...) “los diseños experimentales se utilizan cuando el investigador pretende establecer el posible efecto de una causa que se manipula”. (Sampieri, 2018, p.152).

3.3.1.2. Diseño no experimental:

“Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (Sampieri, 2018, p.175).

“se observa el fenómeno en su contexto natural, sin manipular ninguna variable”. (U.H, 2019, p.13)

El diseño no experimental puede ser:

3.3.1.2.1. Transversal:

“los datos de la investigación se recolectan en un único momento; es decir, el investigador no regresa semanas, meses u años después para volver a recolectar datos de los mismos sujetos”. (U.H, 2019, p.13)

“Investigaciones que recopilan datos en un momento único” (Sampieri, 2018, p.177).

3.3.1.2.2. Longitudinal:

“la investigación es de este tipo, cuando se trabaja con datos que se recogen a lo largo de varios periodos, de varias semanas, meses o años, se da seguimiento al comportamiento del objeto en estudio”. (U.H, 2019, p.13)

“Estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos”. (Sampieri, 2018, p.180).

3.3.2. Diseños Cualitativos:

3.3.2.1. Teoría Fundamentada:

“Tiene como rasgo principal que los datos se categorizan con codificación abierta, luego el investigador organiza las categorías resultantes en un modelo de interrelaciones, que representa a la teoría emergente y explica el proceso o fenómeno de estudio”. (Sampieri, 2018, p.530).

“Su propósito es inducir teoría basada en datos empíricos y se aplica a áreas específicas”. (Sampieri, 2018, p.526).

3.3.2.2. Estudio de Casos:

Son en los que el investigador desarrolla un análisis en profundidad de un caso, a menudo un programa, evento, actividad, proceso o uno o más individuos. Los casos están limitados por el tiempo y la actividad, los investigadores recopilan información detallada información mediante una variedad de procedimientos de recopilación de datos durante un periodo de tiempo sostenido (Cresweell, 2014, p.14).

3.3.2.3. Fenomenológico:

“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”. (Sampieri, 2018, p.548).

3.3.2.4. Etnográfico:

“Los diseños etnográficos pretenden explorar, examinar y entender sistemas sociales: grupos, comunidades, culturas y sociedades” (Sampieri, 2018, citado por Creswell y Creswell, p.537).

3.3.2.5. Investigación-Acción:

“Su precepto básico es que debe conducir a cambiar y por lo tanto este cambio debe incorporarse en el propio proceso de investigación. Se indaga al mismo tiempo que se interviene” (Sampieri, 2018, p.552).

Esta investigación forma parte de los diseños cualitativos por tal motivo cae bajo la teoría fundamentada ya que lo que se pretende conocer es la teoría basada en la investigación que va a explicar el fenómeno que ocurre en la zona de Barrio México con los talleres que no se inscriben como PYME, al final se producirá una explicación respecto a lo acontecido en dicha Zona.

3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

“Es la unidad de la cual se extraerán los datos o la información final. Frecuentemente son las mismas, pero no siempre” (Sampieri, 2018, p.198).

3.4.1. Población

“Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (Sampieri, 2018, p.199).

La población es el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición, y a cuyos elementos se le estudiarán sus características y relaciones.

Es definida por el investigador y puede estar integrada por personas o por unidades diferentes a personas: viviendas, ventanas, tornillos, pacientes de pediatría, computadores, historias clínicas, entre otros. (Lerma, 2016, p.52).

La población de este proyecto son 44 Talleres de Mecánica Automotriz y enderezado y pintura que existen en la zona de San José específicamente en Barrio México, las cuales fueron encontradas por medio de una investigación tanto en la Municipalidad de San José como en MEIC, pidiendo registros de sus patentes como comerciantes o bien en los registros de las PYMES, para lo cual se tuvo una información desactualizada sin embargo con las bases de datos aportadas se alcanzó a sacar esta cantidad población, sin tener claro si aún existen algunos operando ya que como se menciona la información entregada alguna era errónea provocando un margen de error, delimitando manualmente la información se alcanzó a la muestra más adelante presentada.

3.4.2. Tipo de muestra

“La muestra es un subconjunto de la población. A partir de los datos de las variables obtenidos de ella (estadísticos), se calculan los valores estimados de esas mismas variables para la población”. (Lerma, 2016, p.52).

3.4.2.1. Muestra Cuantitativa

El autor Sampieri (2018) afirma: “En la ruta cuantitativa existen dos tipos generales de estrategias de muestreo: probabilístico y no probabilístico”. (p.200)

3.4.2.1.1. Probabilística

“Subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos”. (Sampieri, 2018, p.200).

3.4.2.1.2. No probabilística

“Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”. (Sampieri, 2018, p.200).

3.4.2.2. Muestra Cualitativa

“En la ruta cualitativa, es el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia”. (Sampieri, 2018, p.427).

3.4.2.2.1. De voluntarios

(...) en ciencias sociales y médicas son frecuentes las muestras de voluntarios. Pensemos, por ejemplo, en los individuos que libremente acceden a participar en un estudio que penetra en las experiencias de cierta terapia (...). En estos casos, la elección de los participantes depende de circunstancias muy variadas. A esta clase de muestra también se le puede llamar autoseleccionada (...). (Sampieri, 2018, p.429).

3.4.2.2.2. De expertos

“en ciertos estudios es necesaria la opinión de expertos en un tema. Estas muestras son frecuentes en investigaciones cualitativas muy exploratorias para generar hipótesis más precisas o la materia prima del diseño de cuestionarios”. (Sampieri, 2018, p.429).

3.4.2.2.3. De casos-tipo

“se utiliza en estudios cuantitativos exploratorios y en investigaciones de naturaleza cualitativa, en el que el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización”. (Sampieri, 2018, p.430).

3.4.2.2.4. Por cuotas

(...) es usada frecuentemente en estudios de opinión y mercadotecnia. Por ejemplo, los encuestadores reciben instrucciones de aplicar cuestionarios o realizar entrevistas abiertas a individuos en un lugar público (un centro comercial, una plaza o una colonia). Al hacerlo, van llenando cuotas de acuerdo con la proporción de ciertas variables demográficas. (Sampieri, 2018, p.430).

3.4.2.2.5. De máxima variación

“estas muestras son elegidas cuando se busca mostrar distintas perspectivas y representar la complejidad del fenómeno estudiado, o bien documentar la diversidad de casos para localizar diferencias y coincidencias, patrones y particularidades”. (Sampieri, 2018, p.431).

3.4.2.2.6. Homogénea

“al contrario de las muestras diversas, en las muestras homogéneas las unidades que se van a seleccionar poseen un mismo perfil o características, o bien comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema por investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social”. (Sampieri, 2018, p.431).

3.4.2.2.7. Por redes

“En este caso, se identifican participantes clave y se agregan a la muestra. Se les pregunta si conocen a otras personas que puedan proporcionar más datos o ampliar la información (Morgan, 2008), y una vez contactados, los incluimos también”. (Sampieri, 2018, p.431).

3.4.2.2.8. De casos extremos

“estas muestras son útiles cuando te interesa evaluar características, grupos o situaciones alejadas de la normalidad o de prototipos (variación inusual en el fenómeno o problema bajo estudio) (Creswell, 2013a y Jahnukainen, 2009)”. (Sampieri, 2018, p.432).

3.4.2.2.9. Por oportunidad

(...) se trata de casos que de manera fortuita se presentan ante el investigador justo cuando los necesita. O bien, individuos que requieres y se reúnen por algún motivo ajeno a la investigación, lo que te proporciona una oportunidad extraordinaria para reclutarlos. Por ejemplo, una convención nacional de alcohólicos anónimos, justo cuando conduces un estudio sobre las consecuencias del alcoholismo en la familia. (Sampieri, 2018, p.432).

3.4.2.2.10. Conceptual

(...) cuando el investigador necesita entender un concepto o teoría, puede muestrear casos que le sirvan para este fin. Es decir, se eligen las unidades porque poseen uno o varios atributos que contribuyen a formular la teoría (Draucker, Martsof, Ross y Rusk, 2007). (Sampieri, 2018, p.433).

3.4.2.2.11. Confirmativa

(...) la finalidad de las muestras confirmativas es sumar nuevos casos cuando en los ya analizados se suscita alguna controversia o surge información que apunta en diferentes direcciones. Puede ocurrir que al analizar los primeros casos surjan hipótesis de trabajo y otros casos posteriores las contradigan o no se encuentren tendencias claras. Entonces, se seleccionan más casos similares a aquellos donde emergieron las hipótesis y también casos donde se contradijeron, hasta comprender lo que verdaderamente sucede. (Sampieri, 2018, p.433).

3.4.2.2.12. De casos relevantes

(...) a veces hay casos del ambiente que no podemos dejar fuera; por ejemplo, en el estudio sobre la Guerra Cristera, no podían quedar excluidos los cronistas de las ciudades. En una investigación cualitativa en una empresa no es conveniente prescindir del director general y todos los altos ejecutivos. Incluso hay muestras que únicamente consideran casos relevantes. Por ejemplo, en los estudios de negocios

familiares en una ciudad deben incluirse las empresas más importantes que son propiedad de familias. (Sampieri, 2018, p.433).

3.4.2.2.13. Por conveniencia

(...) estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso (Battaglia, 2008a). Tal fue la situación de Rizzo (2004), quien no pudo ingresar a varias empresas para efectuar entrevistas a profundidad en niveles gerenciales acerca de los factores que conforman el clima organizacional, y entonces decidió entrevistar a compañeros que junto con ella cursaban un posgrado en desarrollo humano y eran directivos de diferentes organizaciones. (Sampieri, 2018, p.433).

Este proyecto de investigación por tener el enfoque cualitativo su muestra está relacionada con la muestra de voluntarios, donde la población de 44 talleres se trabaja bajo una muestra controlada de 12 talleres que en forma voluntaria accedieron a participar para de esta manera sacar el mayor beneficio de a esta investigación ampliando el conocimiento y poder mejorar tanto en la parte administrativa como en sus rendimientos económicos.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Las poblaciones deben situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar y tiempo, así como accesibilidad. De nada te sirve plantear un estudio si no es posible que tengas acceso a los casos o unidades de interés. Es importante perfilar con exactitud los criterios de inclusión y exclusión de la muestra. Por ejemplo, en algunos estudios suele precisarse el perfil de los casos a seleccionar por edad, género, nivel socioeconómico, escolaridad, estado civil, etc. (Sampieri, 2018, p.199).

Posterior a definir la población de estudio, el investigador debe especificar los criterios que deben cumplir los participantes. Los criterios que especifican las características que la población debe tener se denominan criterios de elegibilidad o criterios de selección. Estos criterios son los criterios de inclusión, exclusión y eliminación, que son los que van a delimitar a la población elegible. (Arias, 2016, p.204).

3.4.3.1. Criterio de Inclusión

Son todas las características particulares que debe tener un sujeto u objeto de estudio para que sea parte de la investigación. Estas características, entre otras, pueden ser: la edad, sexo, grado escolar, nivel socioeconómico, tipo específico de enfermedad, estadio de la enfermedad y estado civil. Además, cuando la población son seres humanos es conveniente señalar la aceptación explícita de su

participación mediante carta de consentimiento informado y, en caso de niños, de carta de asentimiento. (Arias, 2016, p.204).

3.4.3.2. Criterio de Exclusión

Se refiere a las condiciones o características que presentan los participantes y que pueden alterar o modificar los resultados, que en consecuencia los hacen no elegibles para el estudio. Típicamente estos criterios de exclusión se relacionan con la edad, etnicidad, por la presencia de comorbilidades, gravedad de la enfermedad, presencia de embarazo, o las preferencias de los pacientes. Es importante destacar que estas características no corresponden a lo “contrario” de los criterios de inclusión; por ejemplo, si en el estudio se define que se incluirán mujeres, en los de exclusión no debe señalarse hombres, o bien, si el estudio será de adultos, no es correcta la exclusión de niños. (Arias, 2016, p.204).

Las condiciones específicas que se necesita para esta muestra es que sean talleres de mecánica automotriz y enderezado y pintura de la zona de Barrio México específicamente ya que es el tema principal para tratar, del mismo modo es importante contar talleres PYME que nos aclaren el panorama así bien es como contar con los encargados de los mismos ya que son los que realizan múltiples funciones y tienen mejor conocimiento del quehacer diario de cada empresa.

Tabla Nº 5
 Criterios de inclusión y de exclusión

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
· Talleres PYME de Barrio México	· Talleres de Precisión
· Talleres de Mecánica Automotriz	· Taller Industrial
· Talleres de Enderezado y Pintura	· Taller PYMES de Barrio Claret
· Dueños o encargados del taller	· Taller especializado en frenos

Fuente: elaboración propia, 2020

3.4.4 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes

Para el éxito de esta investigación se requiere información tanto de instituciones públicas del estado como de los dueños de los talleres de la zona en investigación.

Cabe mencionar que la información brindada por la Municipalidad de San José y el MEIC, es documentación de acceso público, sin embargo, dichos reportes serán utilizados únicamente para análisis de este proyecto. De igual manera la información que se ha suministrado por parte de los dueños de talleres ha sido bajo su consentimiento previo y es utilizada únicamente para este trabajo.

Los participantes son contactados vía correo electrónico, teléfono, y en forma personal con autorización de cada uno de ellos, en la cual se hizo una visita de explicación de la investigación y se aclararon los requerimientos para adentrar en el tema. También se realizaron reuniones, entrevistas y consultas tanto a los dueños de talleres como a funcionarios principalmente del MEIC, Municipalidad de San José y al Director Académico del Instituto CEA, todo esto con el fin de que esta investigación sea una

herramienta que brinde ayuda y soluciones a los talleres participantes del proyecto para su crecimiento empresarial.

3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En todo proyecto de investigación es fundamental la recolección de datos para conseguir ahondar en el tema, para lo cual el autor Sampieri (2018) afirma:

Recolectar los datos significa aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables del estudio en la muestra o casos seleccionados (personas, grupos, organizaciones, procesos, eventos, etc.). Los datos obtenidos son la base del análisis. Sin datos no hay investigación. Pero, para haber llegado a esta etapa en la ruta cuantitativa, antes debiste haber establecido y definido con precisión y claridad las hipótesis del estudio y las variables, tanto conceptual como operacionalmente. Asimismo, en la revisión de la bibliografía, tuviste que haber detectado instrumentos o formas para medir o evaluar las variables planteadas. La recolección de los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que te conduzcan a reunir datos con un propósito específico. (p.226)

Con base en la definición anterior de recolección de datos es importante saber que la misma debe contener algunas características fundamentales para el éxito de la investigación como se describen seguidamente:

1. Confiabilidad:

“La adquiere un instrumento que se aplica al mismo sujeto varias veces y en momentos distintos, cuando arroja los mismos resultados”. (U.H, 2019, p.18)

“Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes en la muestra o casos”. (Sampieri, 2018, p.229).

2. Validez:

“La tiene un instrumento que mide exactamente los que se pretende medir”. (U.H, 2019, p.18)

“Se refiere al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir. Es decir, si refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos”. (Sampieri, 2018, p.229).

Estos aspectos se ven altamente perjudicados negativamente por aspectos como los siguientes:

➤ **La improvisación:**

Algunas personas creen que elegir un instrumento de medición o desarrollarlo es algo que puede tomarse a la ligera. Incluso, ciertos profesores piden a los alumnos que construyan instrumentos de medición de un día para otro o, lo que es igual, de una semana a otra, lo cual habla del poco o nulo conocimiento del proceso de

elaboración de instrumentos de recolección de los datos. Esta improvisación genera casi siempre instrumentos poco válidos o fiables. (Sampieri, 2018, p.236).

➤ **Instrumentos extranjeros:**

Traducir un instrumento, aun cuando adaptes los términos al lenguaje de los participantes y los contextualices, no es, ni remotamente, una validación. Constituye un primer y necesario paso, solo es el principio. En el caso de traducciones, es importante verificar que los términos centrales tengan referentes con el mismo significado o alguno muy parecido en la cultura en la que se va a utilizar dicho instrumento (...). (Sampieri, 2018, p.236-237).

➤ **Instrumento inadecuado:**

(...) no son empáticos. Utilizar un lenguaje muy elevado para los sujetos a los cuales se les aplicarán y no tomar en cuenta diferencias de género, edad, conocimientos, memoria, nivel ocupacional y educativo, motivación para contestar, capacidades de conceptualización y otras diferencias en los participantes son errores que llegan a afectar la validez y la confiabilidad. (Sampieri, 2018, p.236-237).

➤ **Condiciones ambientales:**

El ruido, la inadecuada iluminación, el frío (por ejemplo, en una encuesta de casa en casa), un instrumento demasiado largo o tedioso, una encuesta telefónica

inoportuna después de que algunas compañías han utilizado el mercadeo telefónico en exceso y a destiempo (...). (Sampieri, 2018, p.236-237).

➤ **Aspectos de forma:**

“Si el instrumento es escrito y las instrucciones no son legibles, faltan páginas, no hay espacio adecuado para contestar o no se comprenden las indicaciones, esto también influye de manera desfavorable. Lo mismo pasaría con un aparato mal calibrado”. (Sampieri, 2018, p.236-237).

Como lo hemos analizado anteriormente, dependiendo del enfoque de la investigación ya sea cuantitativa o cualitativa, se rigen los demás datos; en este caso el autor Sampieri también define la recolección de datos a nivel de enfoque cualitativo de la siguiente manera:

Para el enfoque cualitativo, al igual que para el cuantitativo, la recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico. Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, otros seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada unidad de muestreo. Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, prácticas, experiencias, vivencias y roles manifestados en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual,

grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento. (Sampieri, 2018, p.443).

Mediante esta definición Sampieri aclara con la próxima cita que para llegar a tener esta información es necesario definir o seleccionar un instrumento adecuado:

“Instrumento de recolección de los datos cualitativos: Es el investigador, auxiliándose de diversas herramientas como las entrevistas, la observación y las sesiones grupales” (Sampieri, 2018, p.443).

De esta manera se procede a detallar cada uno de los instrumentos dentro del enfoque cualitativo:

1. Entrevista:

Se define como una reunión para conversar e intercambiar 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 equipo de manufactura. (Sampieri, 2018, p.449).

2. Observación:

En la investigación cualitativa necesitas estar entrenado para observar, que es diferente de ver (lo cual hacemos cotidianamente). Es una cuestión de grado. Y la

observación investigativa no se limita al sentido de la vista, sino a todos los sentidos. (Sampieri, 2018, p.444).

3. Sesiones grupales:

“existe un interés por parte del investigador por cómo los individuos forman un esquema o perspectiva de un problema a través de la interacción”. (Sampieri, 2018, p.455).

4. Cuestionario:

“Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (Sampieri, 2018, p.251).

Después de analizar el tema de recolección de datos, es necesario indicar que en esta investigación se realizó una herramienta definida como cuestionario, la cual se aplicó a la muestra de la población en estudio, así también se hizo una entrevista al Director Académico del Instituto CEA para profundizar más en el tema de la mecánica que se redactó en el capítulo 2. Dicha herramienta sirve para elaborar gráficos y analizar los resultados del estudio y con base a ellos darles respuesta a los objetivos de esta investigación.

Cuestionario de la Investigación:

DATOS PERSONALES	FECHA:
<u>Nombre del Taller:</u>	<u>Nombre del Dueño:</u>
<u>Dirección:</u>	
<u>Teléfono:</u>	<u>Correo Electrónico:</u>
<u>Género:</u>	<u>Masculino ()</u> <u>Femenino ()</u>
<u>Edad:</u>	25 años a 34 años () 35 años a 44 años () 45 años a 54 años () Más de 54 ()
<u>Nacionalidad :</u>	
<u>Género:</u>	<u>Masculino ()</u> <u>Femenino ()</u>
<u>Nivel de escolaridad:</u>	Universidad () Técnico () Secundaria ()
<u>Nivel socioeconómico:</u>	<u>Alto ()</u> <u>Medio ()</u> <u>Bajo ()</u>
1. ¿Cuántos años en el mercado tiene el taller?	2 a 10 años () 10 años a 20 años () 20 años en adelante ()
2. ¿Sabe usted que es una PYME?	Si () No()
3. ¿Su taller está inscrito como PYME?	Si () No()
4. Si la respuesta es afirmativa (SI), ¿Que beneficio le trae a su negocio?	<u>Respuesta:</u>
5. Si la respuesta es negativa (NO), ¿Por qué no está inscrito?	<u>Respuesta:</u>
6. ¿Cómo se financia su negocio?	Capital Propio () Capital Propio y Créditos () Otros medios ()
7. ¿Si posee créditos bancarios, cuál es la tasa de interés del financiamiento establecido?	entre 5% y 10% () más del 15% () No sé ()
8. ¿Sabe usted los beneficios de ser PYME?	Si () No()

Figura 12

Cuestionario Parte 1: Instrumento de Recolección de Datos Elaboración Propia

Fuente: Elaboración Propia

9. Si su respuesta anterior fue afirmativa (SI CONOCE), ¿Cuáles beneficios conoce?	<u>Respuesta:</u>
10. ¿Cuál cree que es el problema de inscribirse como PYME?	Trámites engorrosos () No hay simplificación de trámites () Publicidad anunciada es falsa () Todas las anteriores () Ninguno ()
11. ¿Sus rendimientos son los esperados?	Si () No()
12. ¿Cree usted que siendo PYME podría mejorar su posición financiera y administrativa?	Si () No() No sé ()
13. Explique rápidamente por qué SI o por qué NO, ser PYME podría mejorar su posición financiera y administrativa:	<u>Respuesta:</u>
14. ¿Cuáles obstáculos cree usted que tiene su taller para convertirse en PYME?	<u>Respuesta:</u>
15. ¿Cuál es su forma de administrar su empresa?	Intermedio (Lleva contabilidad, paga impuestos pero no lleva ingresos ni gastos) () Normal (Lleva contabilidad, impuestos al día) () Régimen simplificado ()
16. ¿El enfoque de su empresa es?	Socios () Familiar () Socios y planilla contratada () Planilla contratada ()
17. ¿Cuántos empleados tiene?	<u>Respuesta:</u>
18. ¿Cuáles son los pasos para ser PYME?	<u>Respuesta:</u>

Figura 13

Cuestionario Parte 2: Instrumento de Recolección de Datos

Fuente: Elaboración Propia

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Según el autor Sampieri (2018) refiere que medir variables en casos, es la finalidad de la recolección de datos en la ruta cuantitativa, mientras que en la ruta cualitativa la finalidad de esta es capturar significados, experiencias y reconstruir “realidades” de casos (individuos, grupos, comunidades y fenómenos).

Bajo esta definición se justifica que esta investigación es realizada bajo el modelo de ruta cualitativo por lo tanto no contiene cuadro de variables medibles.

3.7 ANÁLISIS DE DATOS

Según Sampieri (2018) afirma:

En el proceso cuantitativo primero se recolectan todos los datos y luego se analizan, mientras que en la investigación cualitativa no es así, sino que la recolección y el análisis ocurren prácticamente en paralelo; además, el análisis no es completamente uniforme, ya que cada estudio requiere un esquema peculiar. (p.465)

En el análisis cualitativo, la acción esencial consiste en que recibimos datos no estructurados, a los cuales nosotros les proporcionamos una estructura. Los datos son muy variados, pero en esencia recuerda que consisten en observaciones del investigador y narrativas de los participantes. (Sampieri, 2018, p.465)

Tomando como referencia las citas anteriores donde se define el análisis de datos es importante mencionar que luego de haber aplicado el instrumento cuestionario a los dueños de los talleres y encargados de los mismos como parte de nuestra muestra se va a proceder a implementar el análisis de los resultados de cada uno de ellos para poder identificar cuáles son los obstáculos que tienen para convertirse en PYME, relacionando el pensar de cada uno de ellos con la realidad que nos ofrece el MEIC, para lo cual se buscará en fuentes de primera mano como por ejemplo: página oficial del MEIC, libros y encuestas, que servirán de apoyo y de fuentes de ampliación del

conocimiento que será plasmado en las conclusiones y recomendaciones para cada empresario, lo cual lograra un beneficio en sus compañías en apego de la realidad. Del mismo modo cabe indicar que se tomaron anotaciones de la entrevista realizada al Director Académico del Instituto CEA, las cuales quedaron plasmados en forma de cita en el capítulo 2 como parte de los conceptos teóricos aprendidos.

En las investigaciones formales existen varios tipos de análisis seguidamente explicados:

Análisis de contenido:

“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”. (Sampieri, 2018, p.472)

Análisis fenomenológico interpretativo:

“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”. (Sampieri, 2018, p.548)

Análisis de la temporalidad:

“Ella establece que en los estudios que procuran evaluar relaciones de causalidad debe registrarse el orden en que se producen los acontecimientos, atendiendo al hecho de que la presunta causa de cierto efecto ha de precederle en el tiempo”. (Silva & Benavides, 1999, p.2)

Análisis de la narrativa:

El investigador contextualiza la época y lugar donde ocurrieron las experiencias y reconstruye historias individuales, los hechos, la secuencia de eventos y los resultados e identifica categorías y temas en los datos narrativos para finalmente, entretejerlos y armar una historia o narrativa general. (Sampieri, 2018, p.542)

Análisis del discurso:

El análisis del discurso surge de preocupaciones derivadas directamente de la teoría literaria y la lingüística, pero delineó para sí un perfil transdisciplinario que abarca la semiótica y la filosofía del lenguaje o la sociología (principalmente desde corrientes neo-marxistas centradas en las relaciones de poder y métodos de control) con estudios de discursos producidos en diversas disciplinas. (Rodríguez, 2008, p.79)

Una vez definidos los tipos de análisis catalogamos esta investigación bajo un modelo de análisis fenomenológico interpretativo, ya que como su propósito lo indica se va a describir y comprender las experiencias bajo la percepción de los obstáculos que

imaginan los dueños de talleres para convertirse en PYME, y que bajo esta investigación se le transfiere información real para su mejoramiento empresarial.

**CAPÍTULO IV:
RESULTADOS**

4.1 Generalidades

A continuación, se resalta el análisis realizado en este trabajo de investigación acerca de los obstáculos reales y percibidos de los dueños de talleres de mecánica automotriz, enderezado y pintura para convertirse en PYME, para lo cual se utilizó la herramienta llamada cuestionario y una entrevista que se detallará en dicho capítulo como parte del análisis. Es importante mencionar que este análisis surge como resultado de cada objetivo específico, del mismo modo se va a detallar cada objetivo con sus respectivas preguntas que analizan el mismo y seguidamente su análisis para una mejor comprensión. Del mismo modo se analizan datos especiales y esenciales que forman parte de las generalidades de esta investigación.

4.1.1 Generalidades del Análisis de Datos

La siguiente información se recopiló del cuestionario aplicado a la muestra, y en la cual, se solicitó una variedad de datos generales para poder desarrollar la investigación.

Nombre del Taller:	Nombre del dueño o encargado:	Dirección:	Teléfono:	Correo electrónico:
Servicio automotriz Ricardo Brenes	Ricardo Brenes	50 mtrs al sur Pulmitan de Liberia	88209399	ricbrema.rb@gmail.com
Servicio automotriz JM	Juan Meza	Barrio México, Avenida 13, entre calles 29 y 30	22330920	Tallerjmehijos@gmail.com
BEMOSA	Esteban Bejarano Bazo	Barrio México, Calles 22 y 24, Avenida 15	22237982	info@bemosamotors.com
Multiservicios Lalo S.A.	Eduardo Mayorga Quirós	De la torre mercedes 500 mtrs norte y 25 mtrs oeste	22227086 / 83816103	multiservicioslalofe@gmail.com
Taller Coco	Roger Alberto Molina Quirós	125 mtrs al sur de los Bomberos en Barrio México	22330794	molinaroger@hotmail.com
Taller Abel	Jose Abel Quesada Granados	Barrio México Avenida 9, Calle 6 y 8	22217742	qjoseabel@yahoo.com
Suspensiones de Costa Rica S.A	Harry Alvarez y Mauricio Lopez	San José, Avenida 9 calle 6 y 8, Bodegas 4 y 5	22480437	maulosa@gmail.com
WM automotriz S.A.	Warren Mora	Barrio México, 75 mtrs sur de Pulmitan de Liberia	88160101	
GNC S.A	Tomas Novo	De la torre mercedes 500 mtrs norte y 75 mtrs oeste, Barrio México	62098282	yersonnovo@gmail.com
BRC Carrocería y pintura S.A.	Juan José Leon	Barrio México, Avenida 13, entre calles 29 y 30	22220020	info@tallerbrc.com
Multiservicios Mecánicos Jiménez S.A	Javier Jiménez	200 mtrs oeste y 10 mtrs norte del Castros Bar, Barrio México	22227315	multiserviciosjimenez@hotmail.com
Autotáctica S.R.L	Eduardo Quirós	Barrio México, 200 mtrs oeste y 10 norte del Castros Bar	63769956	infotactiacomercial@gmail.com

Figura 14

Datos generales de la muestra para la investigación

Fuente: Elaboración Propia

Como parte de los datos generales también se recopiló la siguiente información para su análisis:

Tabla N° 6

Género de los Encuestados

Dato Solicitado	Alternativa	Respuesta
Género	Femenino	0
	Masculino	12
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

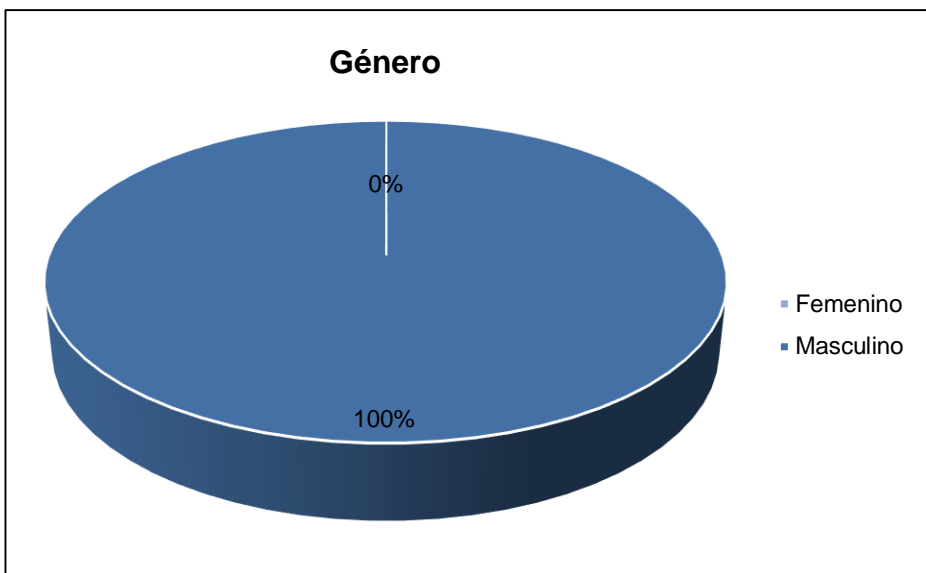


Gráfico 7
 Dato de género de los encuestados
 Fuente: Elaboración propia

El gráfico N° 7 evidencia la muestra de la población en estudio, donde el 100% de las personas que participaron en dicha investigación son hombres.

Tabla N° 7
 Edad de los Encuestados

Dato Solicitado	Alternativa	Respuesta
Edad	25 a 34 años	1
	35 a 44 años	3
	45 a 54 años	1
	más de 54 años	7
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

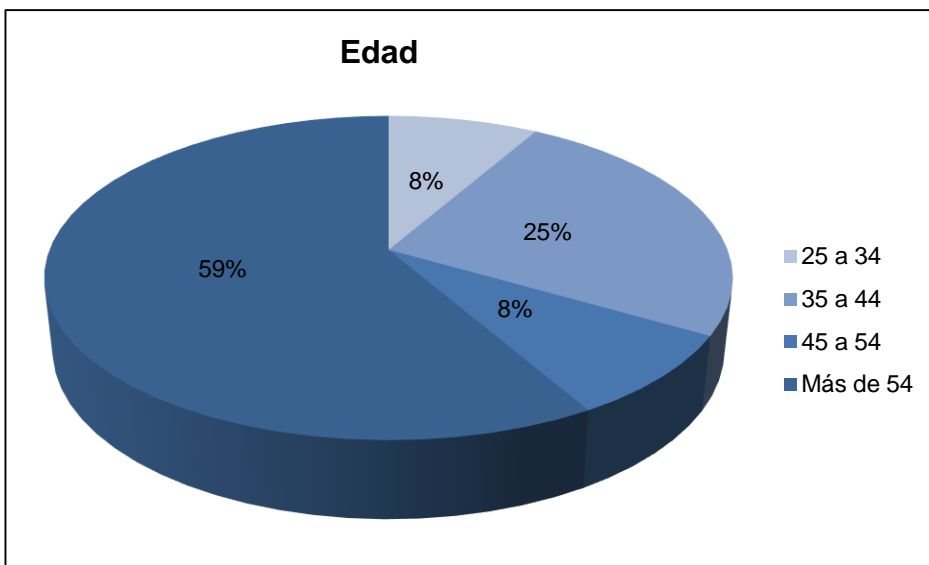


Gráfico 8
 Dato de género de los encuestados
 Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 8 muestra las edades de los dueños de talleres, en el cual se analiza que la mayoría entra en el rango de más de 54 años, por lo cual se puede decir que en esta investigación se trabaja con hombres mayores de edad, con una población responsable, sólida y estable en la sociedad.

Tabla N° 8
 Nivel Socioeconómico de los Encuestados

Dato Solicitado	Alternativa	Respuesta
Nivel Socioeconómico	Alto	0
	Medio	12
	Bajo	0
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

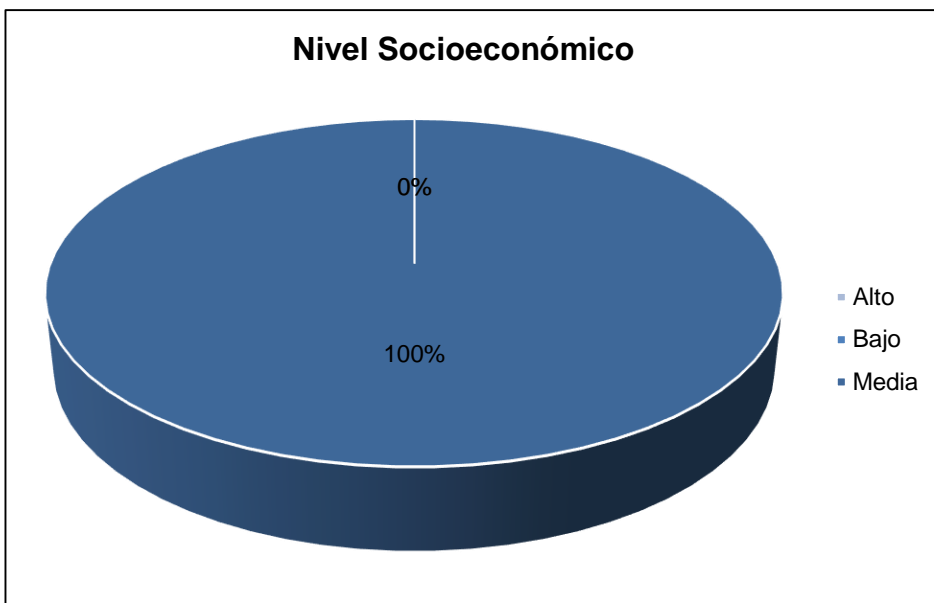


Gráfico 9
 Dato de género de los encuestados
 Fuente: Elaboración propia

El dato del nivel socioeconómico muestra que el 100% de los encuestados pertenecen a un nivel medio, por ende se caracterizan por llevar una vida sin lujos pero sin necesidades extremas.

Tabla N° 9
 Nacionalidad de los Encuestados

Dato Solicitado	Alternativa	Respuesta
Nacionalidad	Costarricense	12
	Otra	0
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 10
Nacionalidad de los encuestados
Fuente: Elaboración propia

La nacionalidad de los encuestados es costarricense en el 100% de la muestra, lo que genera emprendedores nacionales que pueden mejorar los indicadores de la economía del país.

Tabla N° 10
Nivel académico de los Encuestados

Dato Solicitado	Alternativa	Respuesta
Nivel de Escolaridad	Secundaria	3
	Técnico	3
	Universidad	6
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

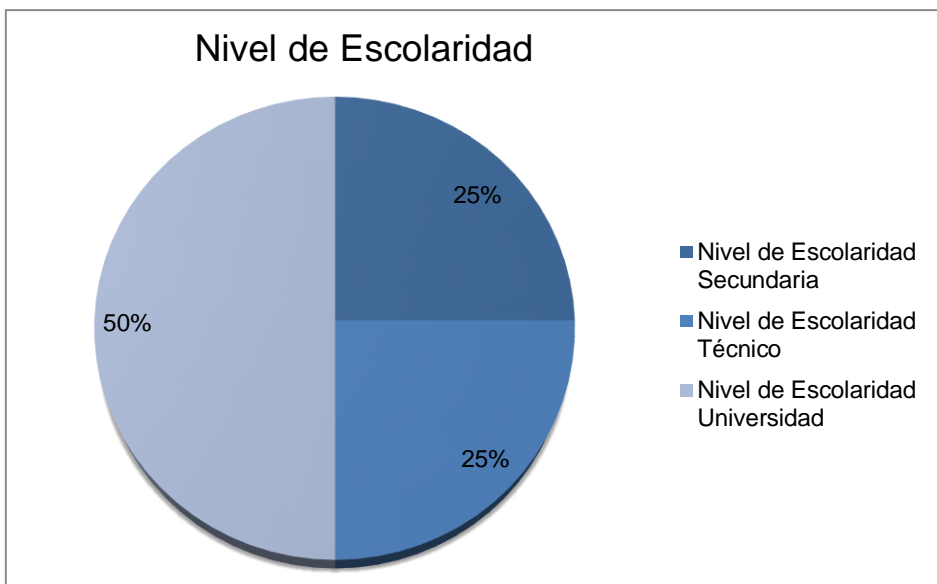


Gráfico 11
 Nivel académico de los encuestados
 Fuente: Elaboración propia

El gráfico N° 11 evidencia el nivel de escolaridad de los participantes de la investigación, donde muestra que el 50% siendo esta mayoría posee un nivel de universidad, por ende concretamos que la mayoría posee conocimientos adquiridos que fomenten el buen funcionamiento de los negocios y administración.

4.1.2 Análisis de Datos

Con base al cuestionario que se aplicó a la muestra de la población se detalla a continuación el análisis completo:

Tabla N° 11
 Pregunta N° 1: Cantidad de años en el mercado de los talleres

Pregunta	Posible Respuesta	Cantidad
Cantidad de años en el mercado de los talleres	10 años a 20 años	2
	2 a 10 años	2
	20 años en adelante	8
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

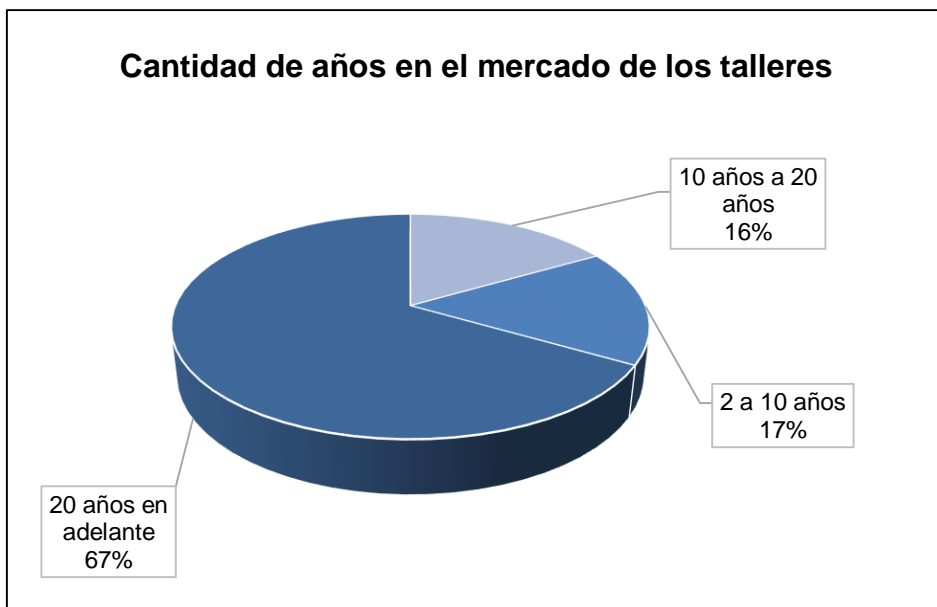


Gráfico 12

Detalle de los años en el mercado laboral de los talleres

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 12 se evidencian los años en el mercado que poseen los talleres de la muestra seleccionada, donde 8 de ellos representan el 67% del total de la muestra, lo cual indica que son empresas sólidas y establecidas en el ámbito laboral.

Tabla N° 12

Pregunta N° 2: Conocimiento de los encuestados con relación a las PYMES

Pregunta	Posible Respuesta	Cantidad
Conocimiento de los encuestados con relación a las PYMES	No	2
	Sí	10
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

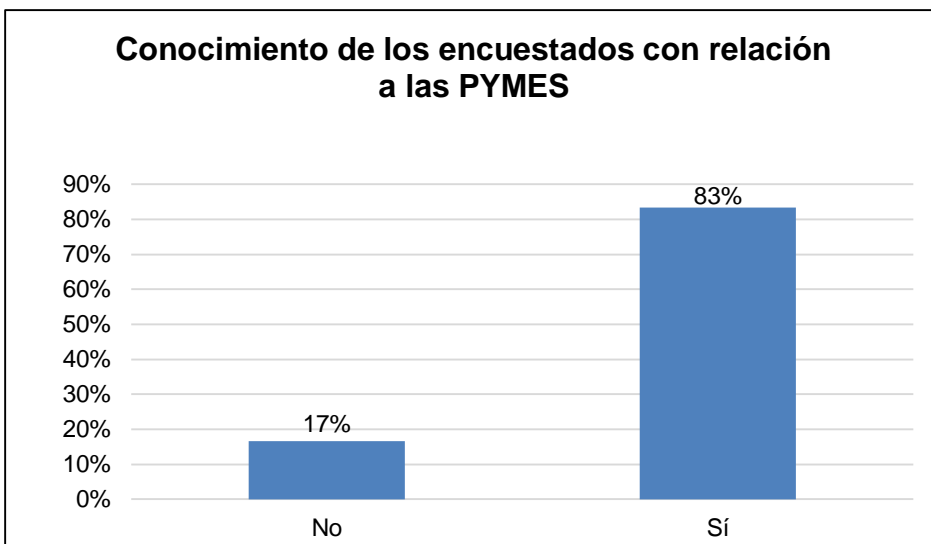


Gráfico 13

Porcentaje de conocimiento de los encuestados sobre las PYMES

Fuente: Elaboración propia

Con base al gráfico N° 13 se determina que en este mercado analizado la mayoría de las personas que participan si tienen claro que es un PYME los cuales están representados por el 83%, por lo cual se analizan otros aspectos para determinar las razones por las cuales no están inscritos.

Tabla N° 13

Pregunta N° 3: Detalle de cantidad de talleres inscritos como PYME

Pregunta	Posible Respuesta	Cantidad
Cantidad de talleres inscritos como PYME en relación a los encuestados.	No	8
	Sí	4
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

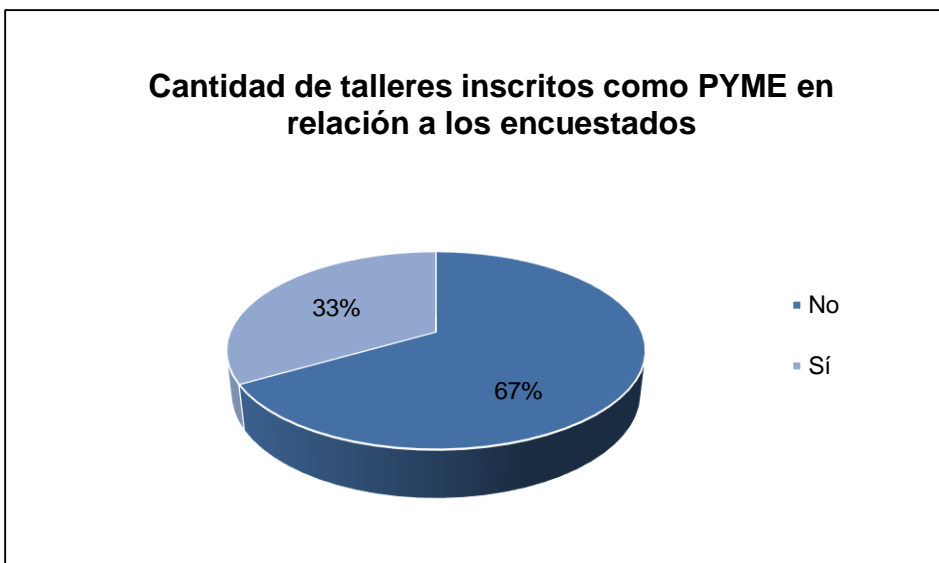


Gráfico 14

Porcentaje de la cantidad de talleres inscritos como PYME con base a la muestra
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico N° 14 el 67% de la muestra representa a los talleres que no están inscritos como PYME, siendo esta la mayoría en dicha investigación lo que se concluye que se deben analizar más aspectos que han provocado este efecto además de analizar que empresas estables en el mercado no han tenido interés de mejorar criterios como este.

Tabla N° 14

Pregunta N° 4: Beneficios de ser PYME según la muestra inscrita

Pregunta	Posible Respuesta	Cantidad
Para los que están inscritos como PYME, los beneficios para el Taller	Actividades y Charlas de mejor	1
	Exoneración de algunos impue	4
	Prioridad en licitaciones públic	2
	Tasas de interés	1
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

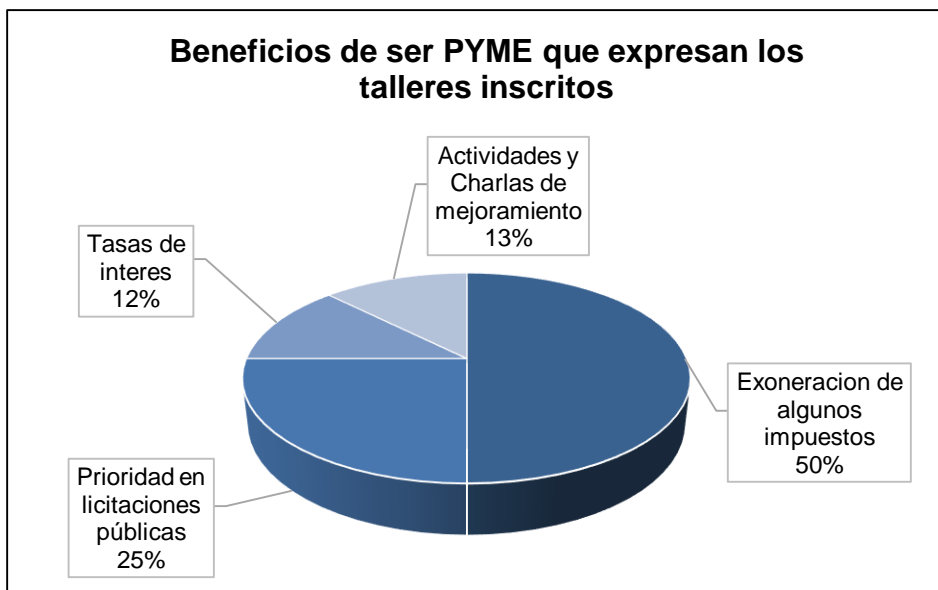


Gráfico 15

Detalle de los beneficios de ser PYME según la muestra inscrita

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 15 se mencionan diferentes beneficios por parte de los talleres que sí están registrados como PYME, entre las cuales tenemos la exoneración de algunos impuestos y la prioridad en licitaciones, estas fueron repetidas en más ocasiones, representadas por un 50% y 25% respectivamente, concluyendo que es importante y es atractivo la incorporación de este beneficio para su negocio.

Tabla N° 15

Pregunta N° 4: Razones de no inscribirse como PYME según la muestra que no posee la certificación

Pregunta	Posible Respuesta	Cantidad
¿Para los que no están inscritos, razones del por qué?	Falta de conocimiento e información	4
	No es necesario	3
	Requisitos engorrosos	3
	Temor al control cruzado	2
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

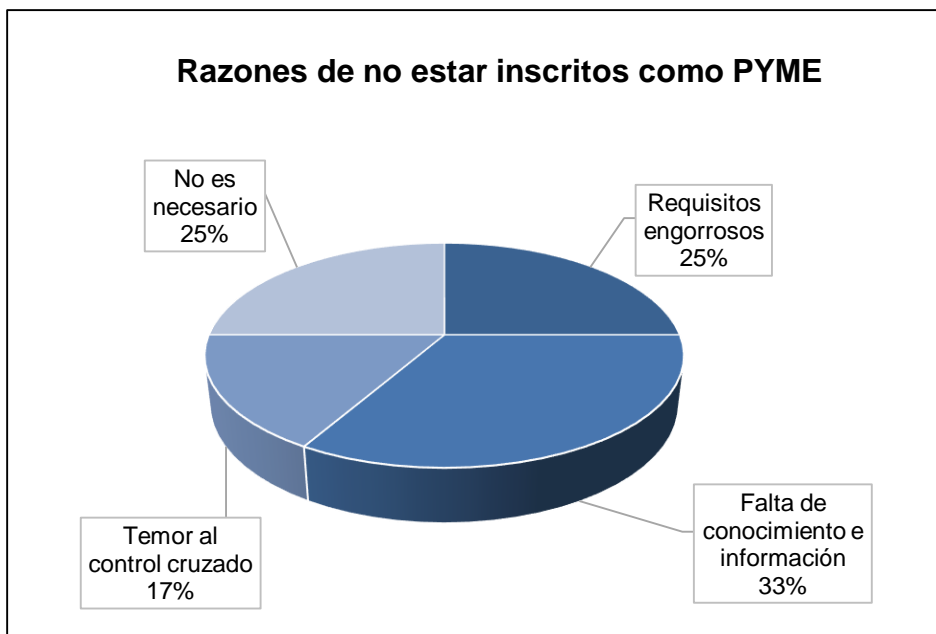


Gráfico 16
Detalle de las razones de no estar inscritos como PYME
Fuente: Elaboración propia

Se concluye que a dicha población le hace falta conocer más a fondo sobre el tema PYME para proceder con su inscripción, ya que no solo basta con entender el significado de sus siglas.

Tabla N° 16
Pregunta N° 6: Forma de financiamiento de los talleres participantes en la investigación

Pregunta	Posible Respuesta	Cantidad
Forma de Financiamiento de los talleres	Capital Propio	9
	Capital Propio y Créditos	2
	Otros medios	1
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

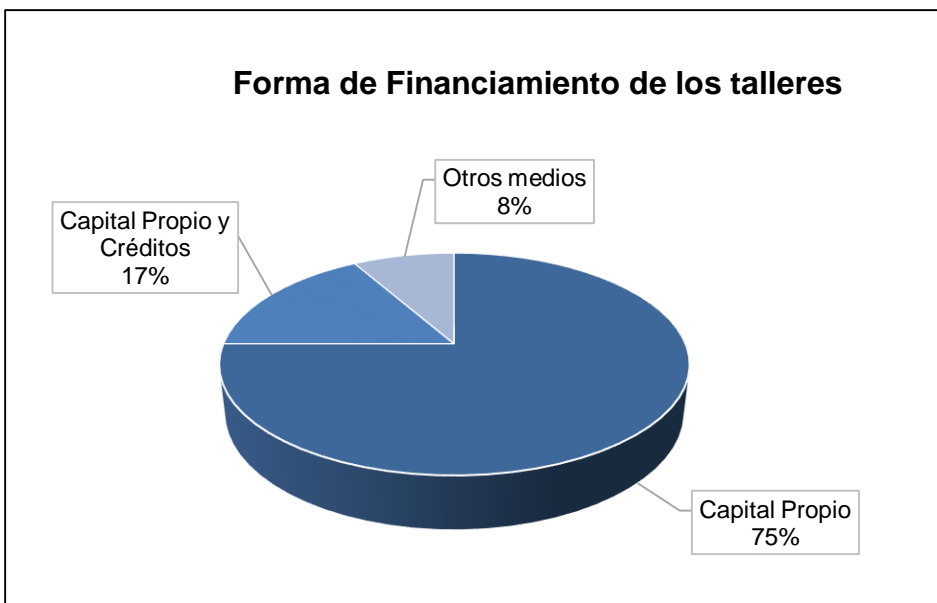


Gráfico 17
Formas de financiar el negocio por parte de los encuestados
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 17 se logró determinar que el 75% se financia con capital propio, lo que infiere que la mayoría de los talleres son empresas solventes, sus dueños ponen a disposición sus activos y bienes para la mejora continua de las compañías.

Tabla N° 17
Pregunta N° 7: Tasa de Interés de los financiamientos de los negocios de muestra

Pregunta	Posible Respuesta	Cantidad
Tasas de Interés de los financiamientos	Desconoce	9
	Entre 5% y 10%	1
	Más del 15%	2
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

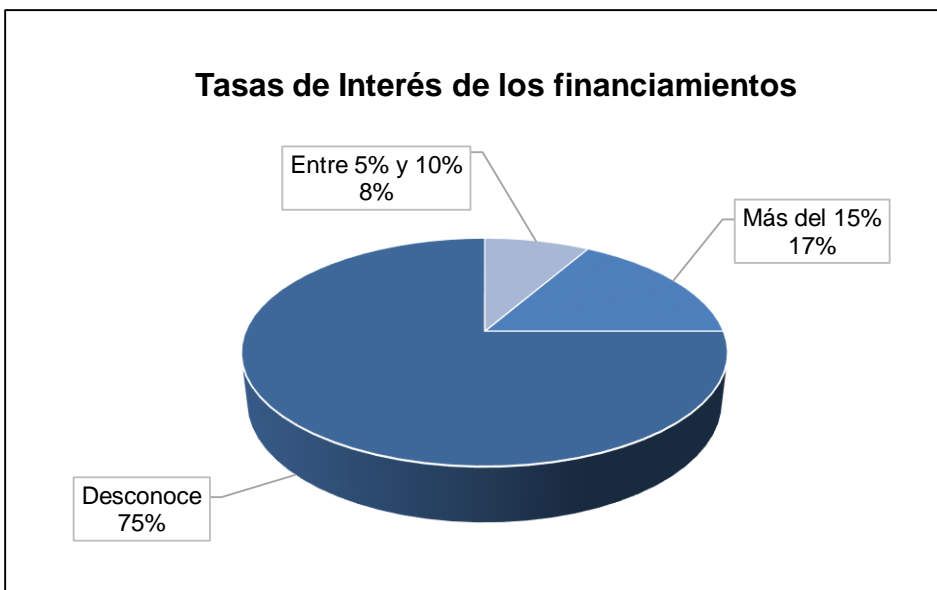


Gráfico 18

Tasas de interés de los créditos que poseen los talleres en investigación

Fuente: Elaboración propia

Se logra determinar en el gráfico N° 18 que el 75% de la muestra de talleres participativos no conocen la tasa de interés de los créditos que poseen, lo cual muestra una mala administración financiera y un perjuicio para la misma.

Tabla N° 18

Pregunta N° 8: Conocimiento de los beneficios de ser PYME

Pregunta	Posible Respuesta	Cantidad
Conocimiento de los encuestados de los beneficios de ser PYME	No	5
	Sí	7
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

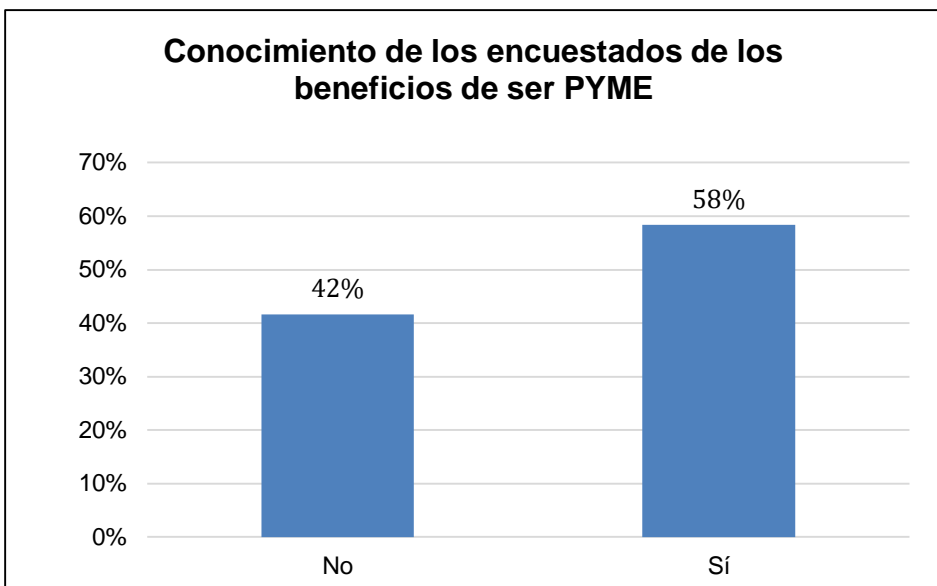


Gráfico 19

Grado de conocimiento acerca de los beneficios de contar con la certificación PYME

Fuente: Elaboración propia

Con base en el gráfico N° 19 respectivamente de la tabla N° 18 donde se analiza el grado de conocimiento que tienen los encuestados acerca de los beneficios de ser PYME, se logra determinar que la mayoría de esta población investigada con un 58% a pesar de conocer los mismos, no es relevante estar inmersos en el tema, dejando de percibir estos beneficios que pueden mejorar su negocio.

Tabla N° 19

Pregunta N° 9: Detalle de los beneficios que conocen los encuestados

Pregunta	Posible Respuesta	Cantidad
Beneficios en relación a los que respondieron afirmativo la pregunta anterior	Tasas y condiciones preferenciales en créditos	6
	Exoneración de algunos impuestos	5
	Preferencia en Licitaciones públicas	3
	Invitación a actividades de mejora y crecimiento	1

Fuente: Elaboración Propia

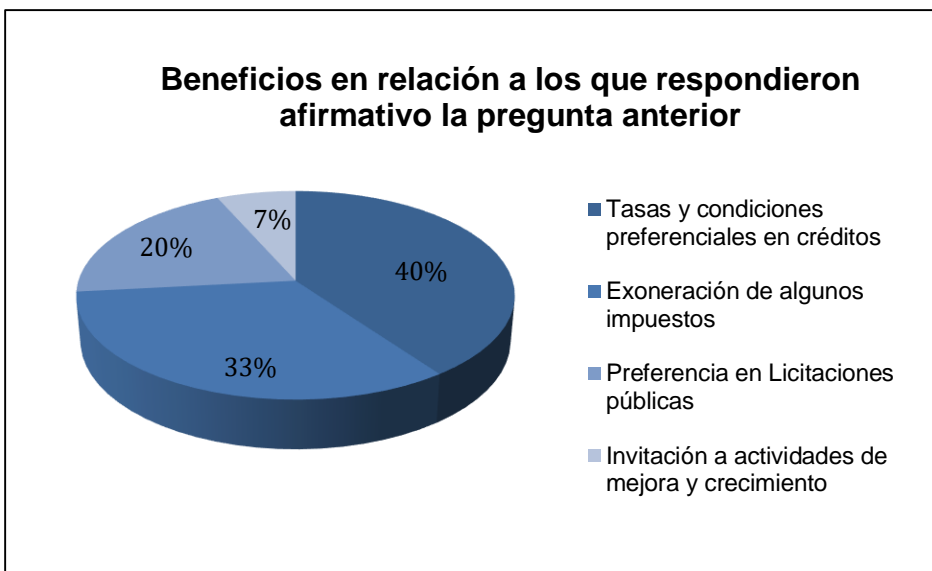


Gráfico 20
Beneficios de tener la certificación PYME
Fuente: Elaboración propia

Con base a la tabla N° 19 y el gráfico N° 20 podemos concluir cuales son los beneficios con mayor relevancia para la población investigada que si está inscrita como PYME, dentro de los cuales se logra determinar que tanto las tasas y la exoneración son beneficios monetarios que se ven reflejados en la disminución del gasto de las empresas por ende son los más atractivos.

Tabla N° 20
Pregunta N° 10: Obstáculos que perciben los dueños de talleres para la inscripción PYME

Pregunta	Posible Respuesta	Cantidad
Obstáculos que mencionan los encuestados de la inscripción PYME	Trámites engorrosos	3
	No hay simplificación de trámites y es engorroso	2
	Publicidad anunciada es falsa	1
	Todas las anteriores	3
	Ninguno	3
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

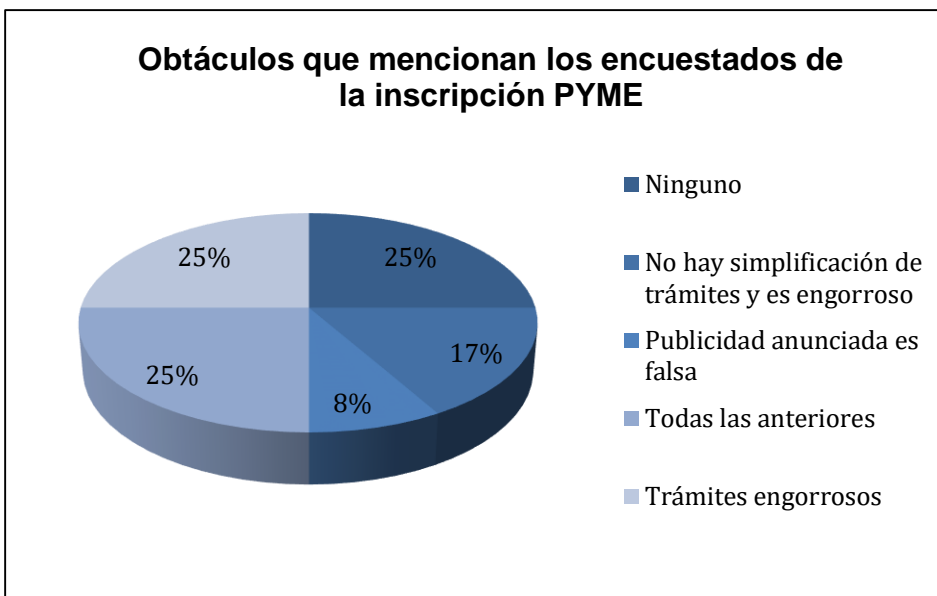


Gráfico 21

Obstáculos que indican los encuestados para la inscripción PYME

Fuente: Elaboración propia

Se evidencian los obstáculos que indican los encuestados acerca de la inscripción y, con esto se concluye que el desconocimiento y la falta de interés hacen que el pensar de los investigados sea negativo, ya que quienes afirman no tener ningún obstáculo son quienes si están inscritos y ya pasaron por ese proceso.

Tabla Nº 21

Pregunta Nº 11: Satisfacción que muestran los encuestados con los rendimientos de su negocio

Pregunta	Posible Respuesta	Cantidad
Satisfacción de rendimientos del negocio	Sí	5
	No	7
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

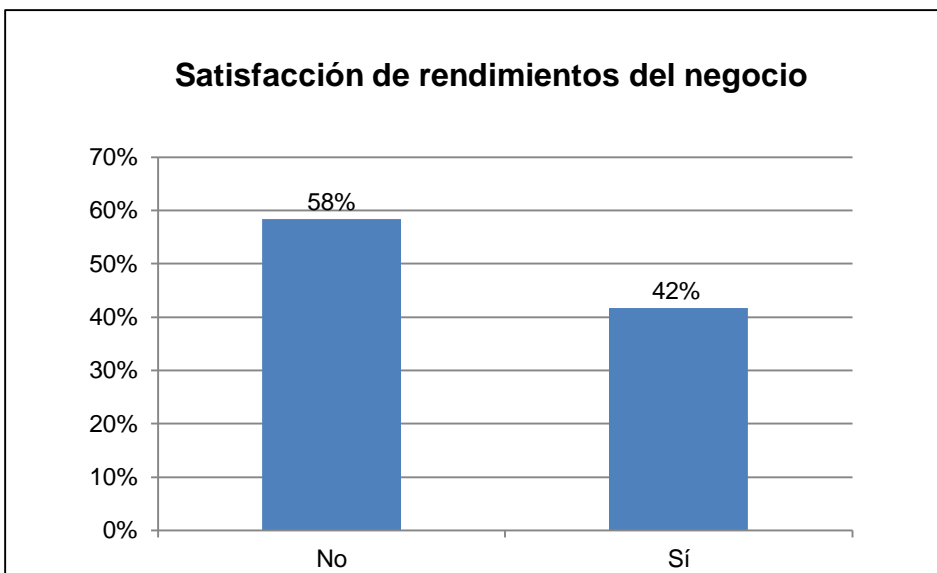


Gráfico 22

Grado de satisfacción que presentan los encuestados de los rendimientos de los talleres

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 22 se puede determinar que la mayoría de los encuestados no están conformes con sus rendimientos y del mismo modo a pesar de esta situación ser PYME no los motiva a mejorar, ya que se muestran escépticos al tema.

Tabla N° 22

Pregunta N° 12 y 13: Factibilidad de mejora de ser PYME

Pregunta	Posible Respuesta	Cantidad
Ser PYME podría mejorar su posición financiera y administrativa? Explique	Sí	4
	No	7
	No sé	1
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

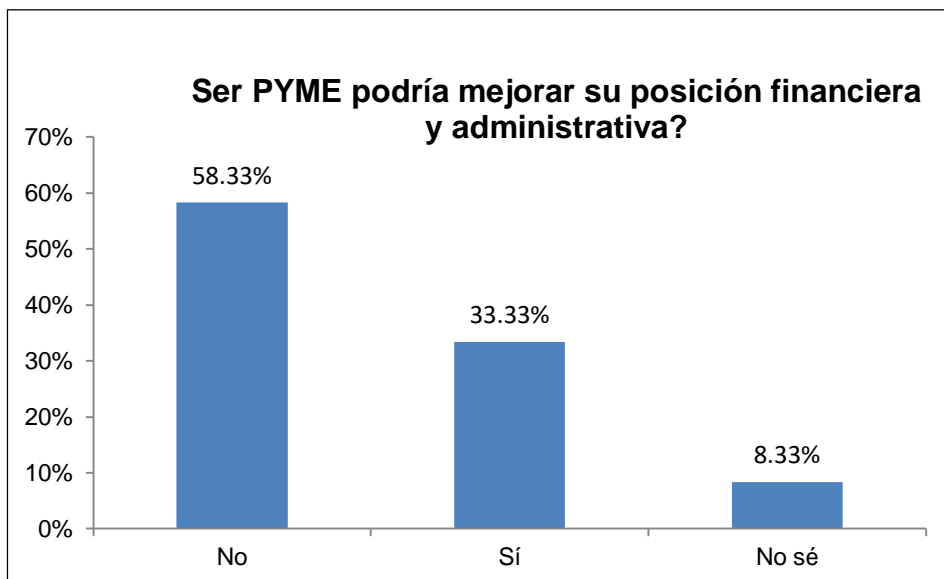


Gráfico 23

Detalle de la consulta: ¿Ser PYME podría mejorar su posición financiera y administrativa?

Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico N° 23 encontramos que la mayoría de los encuestados indican que ser PYME no les puede ayudar a mejorar su condición tanto financiera como administrativa mientras que un 33% que si están inscritos y conocen del tema indican que si les ayuda el ser PYME para su mejora continúa.

Dentro de las razones que justifican su respuesta negativa mencionan las siguientes:

- Ser PYME no ayudará, ya que es la situación del país que hace que el negocio no mejore.
- No, ya que no conozco del tema.
- No, ya que no tengo beneficios en los créditos y eso no mejora la rentabilidad del negocio.
- No, ya que es la vida quien me enseña a mejorar las finanzas ser PYME no.

- No, ya que para un préstamo ponen muchas trabas y eso hace que no me ayude en mi rentabilidad.

Por otro lado, tenemos las razones positivas que mencionan los inscritos como PYME:

- Sí, ya que cualquier beneficio al emprendedor genera ganancias.
- Sí, ya que los préstamos con buenas condiciones mejoran ambas áreas del negocio.
- Sí, ya que el financiamiento es importante para levantar una empresa y ser PYME ayuda.
- Sí, ya que debido a la prioridad en adjudicaciones de licitaciones públicas han mejorado mis ingresos.

Con base a ambas razones podemos concluir que se está trabajando con una mayoría de personas que les hace falta informarse del tema y tener convicciones óptimas para el crecimiento de la empresa por medio de estrategias, las cuales una de estas podría ser PYME.

Tabla N° 23

Pregunta N° 14: Obstáculos para convertirse en PYME según los encuestados

Pregunta	Posible Respuesta	Cantidad
Obstáculos para convertirse en PYME	Desconoce	1
	Ninguno	4
	Falta de requisitos	1
	Record Crediticio	1
	Falta de información válida	1
	Falta de Tiempo	1
	Trámites lentos y engorrosos	3
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

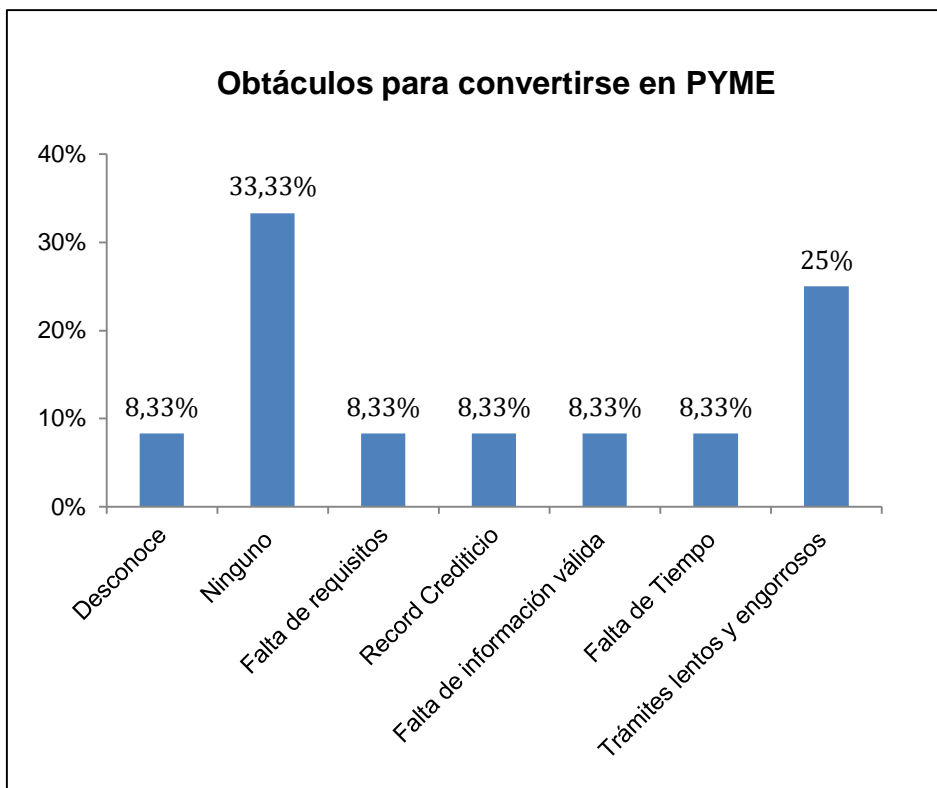


Gráfico 24
Obstáculos que indican los encuestados para convertirse en PYME
Fuente: Elaboración propia

Dentro del gráfico N° 24 analizamos los obstáculos que señalan los encuestados para convertirse en PYME, donde la mayoría indica que son trámites lentos y engorrosos, pero por otro lado el 33% sobresale indicando que no existe ningún obstáculo siendo estos los inscritos, por tal motivo se concluye que el desinterés y la falta de información precisa es un punto ausente en la mayoría de la población que ha participado en esta investigación.

Tabla N° 24

Pregunta N° 15: Formas de administrar la empresa

Pregunta	Posible Respuesta	Cantidad
Forma de administrar el negocio	Normal (Lleva contabilidad e impuestos al día)	6
	Intermedio (Lleva contabilidad, paga impuestos pero no lleva ingresos ni gastos)	5
	Régimen simplificado	1
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

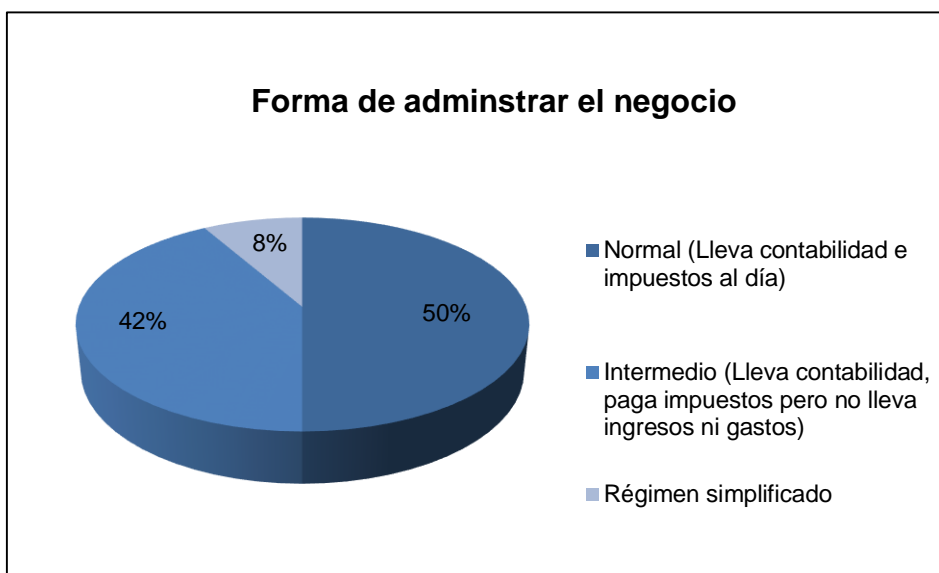


Gráfico 25

Formas de administrar los talleres

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 25 se detalla que la mitad de la población de esta investigación lleva una administración normal, la cual cumple con la contabilidad e impuestos, ejecutando los lineamientos básicos del negocio, lo que evidencia una población responsable con las obligaciones del estado.

Tabla N° 25
Pregunta N° 16: Enfoque de los negocio

Pregunta	Posible Respuesta	Cantidad
Enfoque de la empresa	Familiar	8
	Planilla contratada	2
	Socios y planilla	1
	Socios	1
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

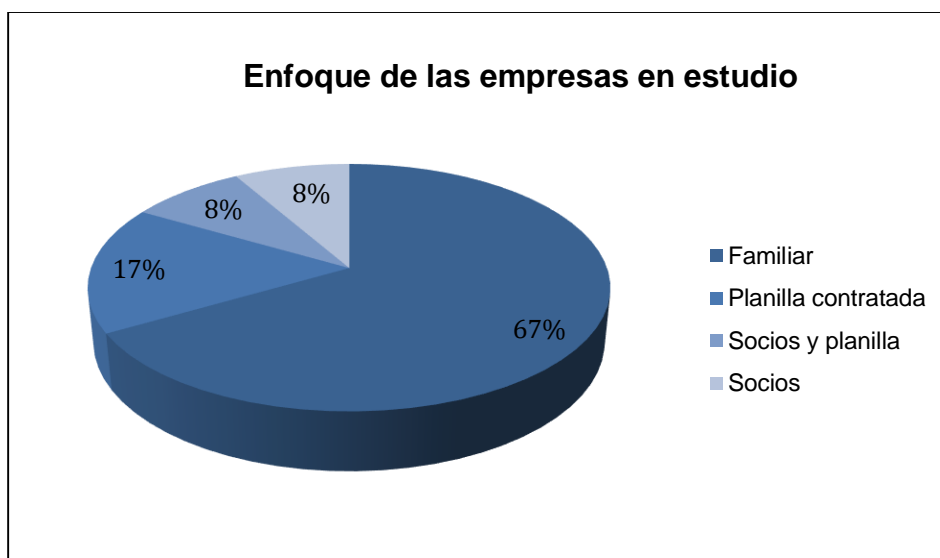


Gráfico 26
Enfoque de los talleres
Fuente: Elaboración propia

Con base en el gráfico N° 26 se determina que la mayoría de los encuestados posee negocios con un enfoque familiar, por ende se concluye que son empresas con ventajas de compromiso, estabilidad y reducción de costos pero por otro lado dichas empresas carecen de planificación y generación de estrategias, el cual pueda ser un motivo que impulse a no ser PYME ya que la visión no es el crecimiento si no la estabilidad.

Tabla N° 26

Pregunta N° 17: Cantidad de empleados de los talleres participantes en la investigación

Pregunta	Posible Respuesta	Cantidad
Cantidad de empleados de los talleres encuestados	1 empleado	2
	2 empleados	3
	3 empleados	3
	4 empleados	1
	5 empleados	2
	6 empleados	1
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

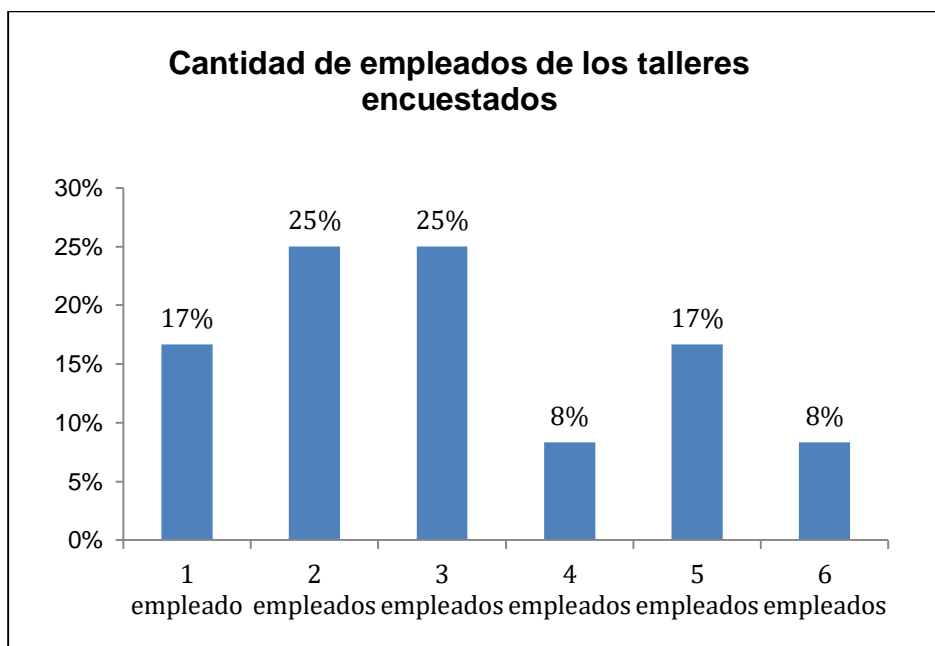


Gráfico 27

Detalle de la cantidad de empleados por taller encuestado

Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico N° 27 encontramos que en esta investigación estamos bajo empresas pequeñas, las cuales si estuvieran registradas como PYME serían catalogadas como "micro" ya que poseen menos de 15 personas según la Ley N° 8262 de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, de esta manera podemos concluir que la mayoría de la muestra en estudio posee entre 2 y 3 empleados lo que indica que son

talleres pequeños que dan abasto con poco personal y se enfocan en generar calidad y no cantidad.

Tabla N° 27

Pregunta N° 18: Conocimiento de los encuestados sobre los pasos para ser PYME

Pregunta	Posible Respuesta	Cantidad
Conocimiento de los encuestados acerca de los pasos para convertirse en PYME	No sé	8
	Ir al MEIC, llenar el formulario, comprar timbres y llevar requisitos ya sea digital o personal .	4
Total de encuestados		12

Fuente: Elaboración Propia

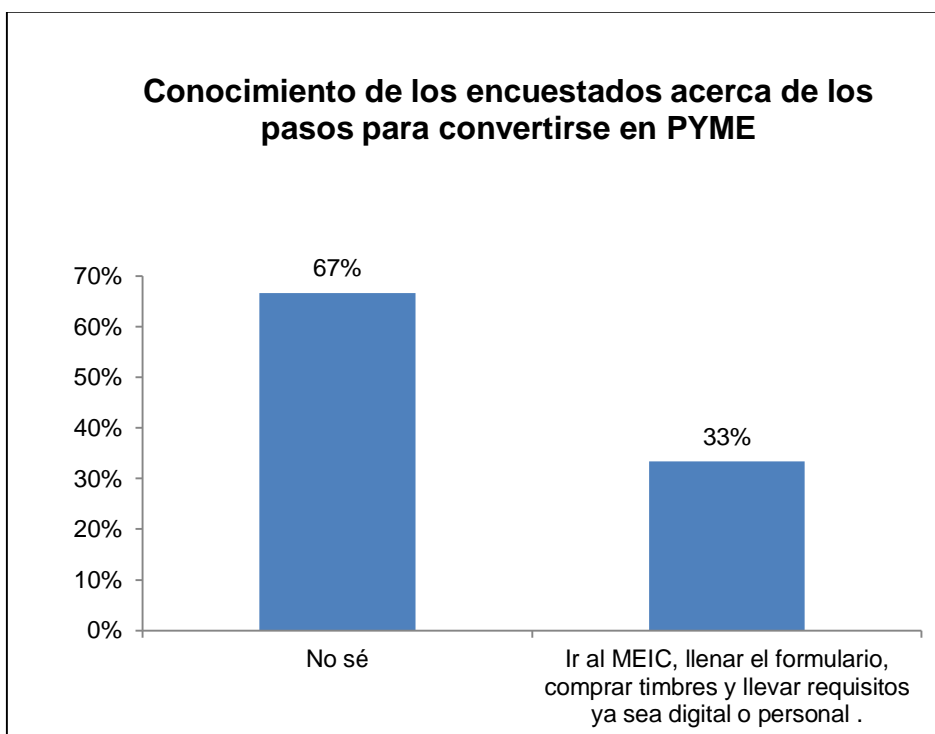


Gráfico 28

Conocimiento de los encuestados acerca de los pasos para convertirse en PYME

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 28 encontramos que la mayoría de la población encuestada no conoce los pasos para convertirse en PYME, y por otro lado generan muchos obstáculos para los mismos sin tener este conocimiento por lo cual se concluye que el desinterés es

un punto ampliamente analizable ya que se generan críticas sin saber el fondo, dejando de percibir beneficios para sus negocios.

4.2 Especificidades para trabajos cuantitativos

Esta investigación está basada bajo el método cualitativo, por lo cual no existe un análisis de datos cuantitativo dentro de este estudio.

4.3 Especificidades para trabajos cualitativos

Como bien se describió anteriormente, en este análisis se hizo uso de un cuestionario que con base en los objetivos de la investigación fueron dando forma a la misma, en este punto se detalla el mismo para una mejor comprensión y también se analiza la otra herramienta que se utilizó que fue la entrevista, ambos para completar dicha tesis de investigación.

4.3.1 Detalle de objetivos en relación con el cuestionario aplicado a los dueños de talleres participantes de este estudio:

- **Objetivo específico N°1:** Determinar la forma de administración que usan los talleres de mecánica automotriz, enderezado y pintura localizados en Barrio México.

Las preguntas que ayudan al análisis de este objetivo son: 1,6, 7, 11, 12, 13, 15, 16, 17y18

- **Objetivo específico N°2:** Determinar si para los talleres de mecánica automotriz, enderezado y pintura localizados en Barrio México es beneficioso que desarrollen sus labores bajo la figura de PYME.

Estas son las preguntas que fomentan el desarrollo de este objetivo: 2, 3, 4,12 y 13

- **Objetivo específico N°3:** Establecer los beneficios de ser PYME estipulados por el ente regulador de esta figura.

Las preguntas 4,8 y 9 colaboran al análisis del cumplimiento de este objetivo.

- **Objetivo específico N°4:** Enumerar los obstáculos que perciben los dueños de los talleres para convertirse en PYME.

Para finalizar las preguntas 5, 10 y 14 enumeran los obstáculos y fomentan el análisis de dicho objetivo.

4.3.2 Entrevista utilizada para ampliar información

En esta investigación se realizó una entrevista al Señor Federico Jiménez Director Académico del Instituto CEA, quien prepara técnicos de alto nivel en materia de mecánica automotriz, el cual durante la entrevista realizada el 29 de febrero del 2020 sostiene lo siguiente:

“El mundo de la mecánica a nivel internacional no es distinto pero si son más ordenados que en Costa Rica, usted va a un taller en otro país y tienen un espacio físico para cada cosa, también necesitamos más capacitación porque la tecnología avanza, existen lugares en otros países que uno se sorprende del orden, la limpieza y la capacitación por su nivel tecnológico”

**CAPÍTULO V:
DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN
DE LOS RESULTADOS**

Después de haber realizado un análisis de los datos sobre la situación actual de la población estudiada acerca de los obstáculos reales y percibidos para convertirse en PYME, se logra determinar varios puntos en los cuales este capítulo dará detalle.

Aplicando las herramientas utilizadas dentro de la investigación, podemos afirmar situaciones y o acciones que sostienen el fundamento de cada objetivo estudiado seguidamente.

Situación N°1: En relación a la forma de administración que utilizan los talleres podemos decir lo siguiente:

Cuando se habla sobre la gestión y administración de empresas, nos referimos a la manera en que estas planifican, organizan, dirigen y controlan sus recursos, así como a sus procesos y los resultados que de estos se obtienen.

En el análisis anteriormente realizado, podemos encontrar que la mayoría de los talleres son estables y sólidos ya que tienen muchos años en el mercado laboral, además son de enfoque familiar, lo que indica que son empresas pequeñas en busca de la solvencia relativa para vivir bien y generar un rendimiento óptimo, para satisfacer las necesidades de los mismos. El 50% de la muestra posee de 2 a 3 empleados justificando lo que acabamos de mencionar.

Se determina que la mayoría de las empresas lleva su contabilidad y paga impuestos al día, lo cual hace que las empresas permanezcan en regla con lo establecido por el Gobierno Central de la República, cumpliendo con uno de los requisitos para ser PYME, sin embargo, a pesar de tener los requisitos la mayoría no están inscritos por diversas razones que más adelante se detallarán.

Los dueños de los talleres participantes se financian con capital propio, un punto muy importante debido a que se determina que los rendimientos generados por la actividad producto de su inversión, son suficientes para hacer frente a las obligaciones y rentabilidad requeridas, lo que permite que no deban recurrir a financiamiento por medio de créditos.

Efectuando el análisis del proceso de forma de administración se determina que los encuestados adquieren financiamientos a muy corto plazo, pero financiamiento al fin; desconociendo la tasa de interés que posee en los créditos (cuentas por pagar), lo anterior administrativamente debería de tomarse como financiamiento, y no solo como financiamiento propio nada más

Lo anterior, causa una falta de coincidencia porque primeramente mencionan que se financian con capital propio y que no poseen créditos para el sostén de las empresas y seguidamente indican que desconocen la tasa de interés de los créditos, lo que señala que si poseen préstamos para el funcionamiento diario del taller. Entonces

podemos afirmar que los dueños de los talleres no identifican los créditos como parte de su forma de financiarse, y a su vez una mala administración de sus pasivos.

Esta situación podría generar que la satisfacción de los rendimientos de las empresas no sean las esperadas (representadas por un 58% de la población) y no estén conforme con el negocio; sin embargo, en medio de este análisis es evidente que además de una mala gestión y falta de conocimiento por parte de los dueños de talleres se le suma la crisis económica y la situación del país que afrontamos todos hoy en día y que genera que los trabajadores independientes se vean más abatidos por que la economía desciende.

Otra de las razones determinada en el análisis indica que PYME no ayuda a mejorar administrativamente y financieramente, lo cual es una carencia de información certera, ya que los líderes de las empresas se dejan llevar por comentarios externos y no se toman el tiempo de investigar sobre la misma, para que los expertos puedan aclarar el panorama y la perspectiva que se tiene del trámite sea más positiva, y que además contribuye a una mala percepción la tramitología que se debe de llevar ante este proceso.

El 67% de la población en estudio no conoce los pasos para inscribirse como PYME, como se mencionó anteriormente, es importante que se tome el tiempo para aclarar estos términos que como empresarios son básicos en su quehacer diario para poder tener una empresa competitiva y de alta calidad.

Ahora bien, para levantar un negocio es indispensable tener las bases de la administración claras, seguir con un plan de trabajo elaborado por medio de estrategias y buscar soluciones a los problemas que se enfrentan, así como buscar los medios que brinden capacitación y ayuden a mejorar las compañías creando cierto grado de competencia. A raíz de esto nos encontramos que la mayoría de la población indica que ser PYME no es una opción para mejorar la posición financiera y administrativa lo que nuevamente deja en evidencia el desinterés por parte de los dueños de talleres y su forma de administrar obsoleta.

Por otro lado, tenemos en estudio una porción de la población que indica que si se pueden beneficiar, estos son quienes están inscritos y disfrutan de los beneficios de ser PYME, por lo que podemos afirmar que la muestra que indica que ser PYME no ayuda son quienes no están inscritos y por lo tanto no conocen de la misma, ahora bien no solo se trata de inscribirse como PYME, sino más bien de actualizarse y sacarle el mayor provecho posible, de manera que ser PYME además de dar una certificación de calidad a la compañía también brinde la mejoría de su personal principalmente de quienes llevan el liderazgo y de esta manera poder tener la capacidad de tomar mejores decisiones que busquen la mejoría del negocio.

En la medida que se tenga un buen líder, un administrador con buenas bases, actualizado y capacitado, se podrán tomar mejores decisiones que generen mejoras para la compañía y puedan enfrentar a su competencia con buenas estrategias. Es importante recordar que las PYMES representan en un gran porcentaje de fuente de

empleo en nuestro país por ende mientras más consolidadas estén más estable será la economía del país y podrá tomar otro rumbo, por lo cual al final si tenemos empresas capacitadas, con un buen posicionamiento financiero y administrativo ayuda a fomentar la activación de la economía del país.

En esta investigación se rescata que la mayoría lleva su contabilidad y paga impuestos al día lo cual hace que las empresas permanezcan en regla, cumpliendo con uno de los requisitos para ser PYME.

De alguna manera los pequeños empresarios de la población en estudio deben tomar en cuenta que una estructura flexible y sencilla se vuelve una ventaja en momentos de crisis, debido a que la compañía podrá reestructurarse para adaptarse a las tendencias y cambios del mercado. Desarrollar una estructura no rígida y descentralizada facilita la autogestión, acelera el flujo de información, posibilita la transformación y permite realizar cambios con mayor celeridad.

Dicho esto es importante que los talleres se actualicen, y se preocupen por la mejora continua de sus compañías, además deben tener claro que ser PYME es un sello de calidad que genera confianza y para esto las empresas deben tener calidad no solo en el producto o servicio que brindan sino también en los procesos administrativos y financieros, y para facilitar esto es relevante apoyarse en software administrativos los cuales son herramientas tecnológicas diseñadas para centralizar los datos clave de una organización como por ejemplo la contabilidad, ventas, inventarios, producción y

finanzas, para esto se debe tener una visión de crecimiento y contar con personal capacitado para incorporarse en el mercado competitivo. Además, contar con las herramientas de gestión adecuados resulta la clave del éxito en las empresas y las cuales nos brindan beneficios y o ventajas como por ejemplo:

- Automatizar y optimizar procesos, buscando la reducción de tiempo.
- Integrar toda la información de la organización para un mayor orden.
- Facilitar el análisis de datos y generar históricos de manera que se puedan tener expedientes de clientes,
- Ayudar en la toma de decisiones ya que la información es más precisa y certera.

Como conclusión tenemos que la forma de administrar de la mayoría de los talleres es desordenada, desactualizada y sin bases teóricas que hace que sus rendimientos sean menores y por ende están dejando de percibir beneficios que podrían hacer mejorar sus negocios, a su vez la porción que si posee una mejor administración podría mejorar mucho más y estar a la vanguardia de la competencia.

Situación N°2: Sobre los beneficios que los talleres pueden obtener al laborar bajo la figura PYME podemos comentar lo siguiente:

A pesar de que los encuestados no muestran interés por ser PYME el 83% de la muestra si manifiestan saber que es una PYME, pero solo 4 de los 12 talleres participantes están inscritos siendo estos un 33% de la población.

Por lo anterior, podemos determinar que la mayoría no puede argumentar como es el proceso ya que no lo conocen, mientras que la porción de la población que si está inscrita ha manifestado beneficios relevantes para su desarrollo como empresarios, entre los cuales mencionan:

- Exoneración de algunos impuestos
- Prioridad en la participación de licitaciones públicas del gobierno
- Mejores tasas de interés
- Actividades y charlas de mejoramiento

Aunque son pocas las citadas, la mayoría de la población está dejando de percibir estos beneficios que pueden parecer irrelevantes pero que en el crecimiento de un negocio se vuelven importantes y a nivel de reducción de gastos se vería reflejado estos beneficios, por ejemplo

Lo que concluiríamos que, si la mayoría se ajustara a la minoría, disfrutarían de estos beneficios que ser PYME además de profundizar en otros que no se mencionan (la porción minoritaria podría sacar más provecho) brinda además de mejorar la satisfacción de sus rendimientos y posición administrativa y financiera, con la ayuda de la tecnología, ampliando el mercado PYME para la activación de la economía de nuestro país y por ende para el desarrollo de las pequeñas empresas.

Situación N°3: Según el MEIC, quien es el ente regulador de las PYMES podemos encontrar muchos beneficios que estas empresas podrían disfrutar para su desarrollo, entre las más conocidos por la muestra son:

- Exoneración de algunos impuestos (exoneración en el pago del impuesto a las personas jurídicas, establecido mediante la ley 9024)
- Prioridad en licitaciones públicas (acceso a los beneficios al Programa de Compras Públicas Pyme)
- Mejores tasas de interés
- Actividades y Charlas de mejoramiento

Además, existen otros beneficios derivados de la ley 8262 como los siguientes:

- Acceso a recursos de financiamiento por medio del FODEMIPYME y el SBD
- Acceso a servicios de desarrollo empresarial y asistencia técnica por medio del INA
- Acceso a los recursos del fondo para innovación PROPYME
- Acceso a los programas de apoyo a la internacionalización para Pyme impulsados por PROCOMER.
- Trámite gratuito
- Asesoría gratuita

Sin embargo, los encuestado manifiestan tener conocimiento en un 58% de la población, pero las que mencionan son las más llamativas, de esta manera podemos analizar que no explotan el total de beneficios como podría ser.

Situación N°4: Con base a los obstáculos que perciben los dueños de los talleres, va muy de la mano con la perspectiva que se tiene de la labor del sector público, además de la forma de ser del tico que se deja llevar por comentarios externos y de una mala administración y poca visión de crecimiento, para esta situación se resume lo siguiente con base a los obstáculos presentados:

Tabla N° 28
Obstáculos que presentan los dueños de talleres y su realidad.

Realidad de los obstáculos percibidos por los dueños de talleres:	
Trámites lentos y engorrosos	Falso, ya que es un trámite en línea o personal, sin costo, sencillo.
Falta de información válida	Los dueños de talleres se dejan llevar por comentarios falsos, como por ejemplo: "Los talleres no pueden ser PYME".
Falta de tiempo	Falta de interés en el crecimiento del negocio ya que no se dura mucho descargando los formularios y enviando la información, es más lo que se gana que lo que se pierde.
Record crediticio	Mala administración, sin embargo el no tener un buen record crediticio no es un justificante para ser PYME, ya que eso no forma parte de los requisitos.
Falta de requisitos	Mala administración, ya que si una empresa está carente de los requisitos para ser PYME, esta carente de lo básico que debe tener una empresa para competir en el mercado laboral, por eso razón es mejor ponerse en regla para luego disfrutar de los beneficios de ser PYME y tener una mejor calidad.

Fuente: Elaboración Propia

Dentro de esta situación se analiza que, a pesar de ser talleres con bastantes años en el mercado, y con la mayoría de los encargados universitarios, lo cual se supone deben

poseer conocimientos básicos de un negocio, no certifica o se cumple que el grado de conocimiento sea el adecuado.

Con base a todo lo anterior podemos dar respuesta a la pregunta de esta investigación, ¿cuáles son los obstáculos reales?, siendo estos la mala visión que tiene el encargado de la labor y los percibidos es todo lo que piensan los dueños de talleres, que les impide ser pyme aun sin haber hecho el intento, pero que con la pequeña muestra de quienes si están inscritos se demuestra que es un trámite fácil, amigable, rápido y sencillo, pero que se necesita interés y una visión de querer mejorar.

CAPÍTULO VI:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro de este capítulo, se detallan una serie de conclusiones a raíz de la investigación realizada basada en los objetivos planteados desde el inicio del estudio, y que como resultado de este se generan recomendaciones que pueden ser útiles para su solución.

Objetivo General: “Analizar de los obstáculos reales y percibidos de los dueños de talleres de mecánica automotriz, enderezado y pintura en Barrio México, para convertirse en una PYME, a setiembre 2019”.

Conclusión:

- Se determina que no existen obstáculos reales para convertirse en PYME, ya que el método es muy fácil, amigable y rápido, de manera que el proceso que se brinda es de fácil acceso, ya sea de forma personal o en línea, buscando la comodidad del pequeño empresario además es un trámite gratuito, que genera múltiples beneficios para el crecimiento de una empresa.
- Se concluye que los obstáculos percibidos por los dueños de talleres (lo que piensan), son situaciones basadas en falta de interés, temor al control cruzado, mala administración y poca capacitación por parte de los encargados de los talleres.
- Se resuelve que el MEIC y la Municipalidad de San José, no cuentan con una base de datos actualizada que permita una búsqueda de fácil acceso geográfico y esté delimitado por tipo de actividad a la que se dedican.

Recomendación:

- El MEIC deberá implementar estrategias de promoción y divulgación efectiva sobre el tema PYME, que es, proceso de inscripción y beneficios que aporta al negocio, por medio de las redes sociales e incluso campañas personales donde se visite las empresas y se les inste a ser parte de este sello de calidad.
- El MEIC deberá mejorar la capacitación directa en la parte financiera y administrativa para las empresas, convirtiendo a estas en competitivas, que pueden generar empleo y ayudar a la situación actual de la economía del país.
- Los dueños de los talleres deberán actualizar la información y buscar la manera de tener en regla sus pagos de impuestos para evitar la evasión fiscal, del mismo modo adquirir pólizas de riesgo, y cotizar en planilla, tener las condiciones óptimas para que un negocio crezca.
- Tanto MEIC como la Municipalidad deben actualizar la información y poner en práctica herramientas tecnológicas que permitan un acceso a la información selectiva, confiable, rápida y eficiente.
- Crear una alianza estratégica entre la Municipalidad, el MEIC, Tributación Directa, el INS y C.C.S.S para crear un control cruzado, de manera que a la hora de creación de una empresa se ofrezca el proceso de inscripción PYME en otras entidades ya sea a la hora de adquirir una póliza, una patente, el pago de impuestos o incorporación de planilla y de esta forma aumentaría el número de empresas PYME cumpliendo con los requisitos necesarios.

Objetivo específico N°1: Determinar la forma de administración que usan los talleres de mecánica automotriz, enderezado y pintura localizados en Barrio México.

Conclusión:

- Se logró determinar que la forma de administrar está escasa de conocimientos administrativos y financieros que pueden mejorar un negocio.
- Se evidencia que la mayoría de los talleres se financian con créditos personales con una tasa entre 20% y 50%, cuando realmente podrían financiarse por medio del sistema PYMES a una tasa entre el 7,25% y 13,25%, desaprovechando este beneficio.

Recomendación:

- Los dueños de talleres deben implementar la capacitación administrativa y financiera para mejorar conocimientos que puedan poner en práctica a su labor diaria o bien la contratación de personal capacitado en este tema.

Objetivo específico N°2: Determinar si para los talleres de mecánica automotriz, enderezado y pintura localizados en Barrio México es beneficioso que desarrollen sus labores bajo la figura de PYME.

Conclusión:

- Se pudo detallar que para los talleres es beneficioso optar por ser PYME, ya que de esta manera podrían disfrutar de los beneficios que esta brinda y del mismo modo aumentar la rentabilidad y calidad de sus empresas.

Recomendación:

- Se recomienda a los dueños de talleres acudir al MEIC a llenar el formulario o bien sacar un pequeño tiempo para proceder con la inscripción PYME, a su vez se le sugiere a los talleres poner en regla los requerimientos básicos para que una empresa opere, esto por el bien del crecimiento del negocio.

Objetivo específico N°3: Establecer los beneficios de ser PYME estipulados por el ente regulador de esta figura.

Conclusión:

- Se pudo detallar un listado de beneficios que las PYME trae consigo y que por ende ayudarían a todos los talleres tanto en lo administrativo como en lo financiero.

Recomendación:

- Implementar un cuadro comparativo entre lo que está pagando y lo que podría pagar, que le permita visualizar los cambios que podría obtener en la parte financiera del negocio al ser PYME.

- Los dueños de los talleres deben implementar un FODA que les ayude a tener un panorama más claro de lo que deben mejorar y cambiar para su buen funcionamiento, de esta manera podrán sacarle provecho al sello de calidad que brinda ser PYME.

Objetivo específico N°4: Enumerar los obstáculos que perciben los dueños de los talleres para convertirse en PYME.

Conclusión:

- Se determinó que los obstáculos que perciben los dueños de los talleres se deben a la falta de información, desinterés y carencia de conocimientos administrativos que se requieren para liderar un negocio.

Recomendación:

- Inscribirse en cursos online para emprendedores y de esta manera involucrarse en el tema para ampliar conocimiento y que este sea implementado en el taller.
- Estudiar la competencia ayudaría en mejoras, de tal manera que la muestra activa en PYME en la Zona sea un ejemplo para los demás talleres del sector.

CAPÍTULO VII:
PROPUESTA

La propuesta que se plantea viene ligada a fomentar la capacitación y el aumento del conocimiento de los talleres utilizados en esta investigación.

Brindar un taller como insumo informativo, para transmitir lo estudiado en esta investigación buscando fortalecer los conocimientos sobre este tema por parte de los pequeños emprendedores, de este modo se logra contribuir con la eliminación de los obstáculos y las percepciones que poseen del proceso, así como ampliar su entendimiento acerca de los beneficios de ser PYME para sus negocios.

Dentro de la propuesta metodológica se estudian varios aspectos como guía necesaria para el desarrollo del taller:

- Los contenidos, los cuales se derivan del tema en general y se fundamentan en dicha investigación además se cuenta con la teoría suministrada por el MEIC quien es el ente regulatorio de este proceso como ya se ha analizado.
- Las actividades y dinámicas, los cuales son medios que se utilizarán para desarrollar el contenido, como por ejemplo poner en práctica el ingreso a la plataforma virtual de apoyo a PYMES.
- El tiempo, es un factor importante ya que se debe transmitir la información en el menor tiempo posible para lograr la atención necesaria, pero a su vez el mismo debe ser efectivo, ya que lo importante es hacer llegar el mensaje a dicha población, esto previendo que los dueños saquen dos horas de sus labores para este evento.

- Las personas responsables, son otro factor importante para dicha propuesta ya que son las facilitadoras de las actividades y que por ende serán enriquecidas con el contenido e información.
- Los materiales, serán utilizados a nivel tecnológico ya que el taller será por medios virtuales, además de los insumos teóricos con los que se cuenta.

Seguidamente se muestra un diagrama de Gantt que evidencia la planificación y programación de tareas a realizar:

Tabla N° 29

Cronograma del Taller de conocimiento sobre PYME

Nombre Actividad	Inicio	Final	08:00	08:10	08:20	08:30	08:40	08:50	09:00	09:10	09:20	09:30	09:40	09:50	10:00
Bienvenida	08:00	08:10	■	■											
Introducción	08:10	08:20		■	■										
¿Qué es una PYME?	08:20	08:30			■	■									
Proceso de inscripción	08:30	08:40				■	■								
Beneficios	08:40	08:50					■	■							
Obstáculos reales y percibidos	08:50	09:10							■	■					
Ejercicio de plataforma	09:10	09:20								■	■				
Ejercicio de formulario	09:20	09:40									■	■	■		
Conclusion	09:40	09:50											■	■	
Despedida	09:50	10:00												■	■

Fuente: Elaboración propia

Con base en el diagrama anterior, se determina la planificación de una charla virtual, llamada “Taller de conocimiento sobre las PYMES, para mejorar la administración, posición financiera de los talleres de mecánica automotriz y enderezado y pintura de la zona de Barrio México”, la cual será impartida por medio de la aplicación Zoom, para lo cual se coordinará con la población para acordar fecha del evento.

En dicha charla se impartirá toda la información recopilada, explicando a fondo que significa ser PYME, el proceso de inscripción, sus beneficios y se pondrá en evidencia que las percepciones son falsas y que con la ampliación del conocimiento podrían mejorar sus empresas. Además, se hará un ejercicio del proceso de inscripción y formulario para evidenciar la facilidad del proceso y a su vez ejemplificarlo.

Se le enviará a toda la población participante copia de la tesis como insumo para la aplicación en los cambios administrativos y financieros que deseen realizar.

REFERENCIAS

Alvarado Montero. E. (2014). *Desarrollo de una metodología para que los estudiantes de la Universidad Hispanoamericana puedan establecer una PYME*. (Tesis inédita de Bachillerato). Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica.

Arias, J., Villasis, M. y Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. *Revista Alergia México*. Volumen (63), 201-206.

Arrieta E. (2018). *Costa Rica es el tercer país con mayor densidad vehicular de Latinoamérica*. Periódico La República.net, tomado de:
<https://www.larepublica.net/noticia/costa-rica-es-el-tercer-pais-con-mayor-densidad-vehicular-de-latinoamerica>

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (4a. ed.) Pearson Educación. Página: 128. Tomado de <http://ebooks7-24.com/?il=4326&pg=146>

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (4a. ed.) Pearson Educación. Página: 72. Tomado de <http://ebooks7-24.com/?il=4326&pg=90>

Cascante Loría. S. (2018). *Procesos Gubernamentales en la creación de empresas comerciales tipo pymes y sus efectos en la inserción en un mercado competitivo en el cantón central de Heredia en el I cuatrimestre 2018*. (Tesis inédita de Bachillerato). Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica.

Coles Mora, J. (2014). *Las Tecnologías de Información (TICs.) y su impacto en el curso de Técnicas de Comunicación, alumnos de primer ingreso*. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica.

Cresweel, J. (2014). *Research Design. Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. Los Ángeles, Estados Unidos: Sage Publications.

de la O,D. (2018). “*Factores que influyen en el desempeño de las PYMES: una perspectiva cualitativa de los empresarios costarricenses*”. Revista R.A.N. 4(2): 95-106

Fernández, A. (2006). “*Barrio México Art-Deco*”. Revista Herencia Vol.19

Flores A. (2019). *Así se constituye una pyme en el país*. Periódico El Financiero, Tomado de: <https://www.elfinancierocr.com/pymes/asi-se-constituye-una-pyme-en-el-pais/FS7SY57DTBH3RE7PMFPAOFEOK4/story/>

Gómez, M. (2015). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas. Página: 71. Tomado de <http://ebooks7-24.com/?il=2674&pg=71>

Granados López, P. W. (2019). *Caracterización Del Financiamiento Bancario De Las Mipymes Salvadoreñas*. ECO Revista Académica, 21, 15–37.

Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. (5a. ed.) McGraw-Hill Interamericana. Página: 36. Tomado de <http://ebooks7-24.com/?il=285&pg=36>

Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. (5a. ed.) McGraw-Hill Interamericana. Página: 364. Tomado de <http://ebooks7-24.com/?il=285&pg=405>

Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. (5a. ed.) McGraw-Hill Interamericana. Página: 28. Tomado de <http://ebooks7-24.com/?il=285&pg=69>

Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana. Página: 429. Tomado de <http://ebooks7-24.com/?il=6443&pg=429>

Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana. Página: 10. Tomado de <http://ebooks7-24.com/?il=6443&pg=44>

Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana. Página: 44. Tomado de <http://ebooks7-24.com/?il=6443&pg=44>

Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana. Página: 435. Tomado de <http://ebooks7-24.com/?il=6443&pg=435>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2009). *Memoria Institucional 2008 INEC*. San José, C.R. Página 27.

Jacques, L. (2011). *Administración de PYMES*. Pearson Educación. Página: 6.

Tomado de <http://ebooks7-24.com/?il=3798&pg=42>

Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación*. (5a. ed.) Ecoe Ediciones. Página:

52. Tomado de <http://ebooks7-24.com/?il=3745&pg=77>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2019). PYMES.MEIC. San José, C.R.

Tomado de: <https://www.meic.go.cr/meic/web/45/pymes.php>

Municipalidad de San José (2019). Diagnostico Municipal. MSJ. San José, C.R.

Registro Excel.

Pimienta, J. (2018). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación. Página: 25.

Tomado de <http://ebooks7-24.com/?il=7587&pg=38>

Pymes El Financiero (2014). "¿Qué son los ángeles inversionistas?". El Financiero.

Tomado de: <https://www.elfinancierocr.com/pymes>

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.^a ed.).

Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>

Rodríguez A. (2008). *El análisis del discurso y sus aportaciones a los estudios literarios en el marco de las coordenadas autor, obra, lector y contexto*. Andamios vol.5 no.9 México

Sánchez Zurita, K. (2015). *La Administración del Marketing Estratégico para la Maximización de Servicio en la Mecánica Automotriz Sánchez de la Ciudad de Ambato*. (Tesis inédita de Ingeniería). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Seco Benedicto, M. (2008). *Capital Riesgo y financiación de Pymes*. España, Fundación EOI. Recuperado de:

<https://www.eoi.es/es/savia/publicaciones/20579/capital-riesgo-y-financiacion-de-pymes>

Silva LC, Benavides A. (1999) *Causalidad e inobservancia de la premisa de precedencia temporal*. Rev Method. Página 7:1-14.

Sistema Banca para el Desarrollo, SBD. (2020) *¿Qué es SBD?* Tomado de: <https://www.sbdcr.com/webcenter/portal/sbdprod>

Tapia Ramírez, L. (2017). *Implementación de fondos de inversión por oferta pública para el financiamiento de pymes*. (Tesis inédita de Finanzas). Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú.

Universidad Hispanoamericana. (2018). *Manual APA*. 1-18 ed. San José: U. H.

Universidad Hispanoamericana. (2019). *Guía Metodológica para realización de Tesis como Trabajo Final de Graduación*. San José: U. H.

Ustáriz, L. (2016). *Asesoría en fondos de inversión colectiva*. Legis. Página: 4. Tomado de <http://ebooks7-24.com/?il=5193&pg=19>

Vázquez Torres, Á. L. y López Peláez, F. (2014). *Manual para la financiación de la PYME*. Barcelona, Spain: Ediciones Experiencia. Recuperado de:
<http://elibro.net.uh.remotexs.xyz/es/ereader/bibliouh/42274?page=20>

GLOSARIO

- BPDC: Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
- C.C.S.S: Caja Costarricense del Seguro Social.
- CONAC: Consejo Nacional para la Calidad.
- DIGEPYME: oficina gubernamental de servicio que busca el fortalecimiento competitivo y sostenible de las PYME.
- FODA: Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- FODEMIPYME: Fondo de Desarrollo de la Micro Pequeña y Mediana Empresa.
- GAM: Gran Área Metropolitana.
- IMAS: Instituto Mixto de Ayuda Social.
- INA: Instituto Nacional de Aprendizaje.
- INEC: Instituto Nacional de Estadística y Censos.
- INS: Instituto Nacional de Seguros.
- Instituto CEA: Centro de capacitación en Mecánica de Vehículos en Costa Rica acreditado por BOSCH.
- IVA: Impuesto sobre el valor agregado.
- MAG: Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
- MH: Ministerio de Hacienda.
- MICITT: Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.
- MIPYMES: Micro, pequeña y mediana empresa.
- PIB: Producto Interno Bruto.

- PROCOMER: Promotora de Comercio Exterior.
- PROPYME: Programa de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa.
- PYME: Pequeña y mediana empresa.
- RNIA: Red Nacional de Incubación y Aceleración.
- SBD: Sistema de Banca para el Desarrollo.
- SIEC: Sistema de Información Empresarial Costarricense.
- U.H: Universidad Hispanoamericana.

ANEXOS

Anexo 1

- Hoja de Excel filtrada aportada por el MEIC donde muestran los talleres inscritos y a su vez las actividades combinadas, siendo esto parte de las recomendaciones.

Fecha de solicitud de la inscripción	Cantón	Distrito	Descripción Actividad	Actividad primaria según CIU
10/05/2019	San José	Merced	Importación de repuestos automotrices	4530-Venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores
22/11/2018	San José	Merced	Importación y distribución de partes eléctricas para vehículo.	4530-Venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores
03/12/2018	San José	Merced	Importación y venta de repuestos eléctricos automotrices.	4530-Venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores
04/06/2019	San José	Merced	Importación, venta y distribución de repuestos automotrices, partes eléctricas para vehículos en general.	4530-Venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores
04/03/2019	San José	Merced	Mecánico de vehículos de todo tipo.	4520-Mantenimiento y reparación de vehículos automotores
24/06/2019	San José	Merced	Reparación de pistones hidráulicos y venta kits empaques para cremalleras (70%-30%).	4520-Mantenimiento y reparación de vehículos automotores
18/09/2019	San José	Merced	TALLER DE ENDEREZADO Y PINTURA AUTOMOTRIZ	4520-Mantenimiento y reparación de vehículos automotores
09/01/2019	San José	Merced	Taller de servicio automotriz liviano, pesado, industrial.	4520-Mantenimiento y reparación de vehículos automotores

Anexo 2

- Hoja de Excel filtrada aportada por la Municipalidad de San José donde muestran los talleres que se reportan con patente comercial en la zona, sin embargo, es una información desactualizada, del mismo modo forma parte de las recomendaciones

Dirección	Nombre de negocio	Actividad	Telefono
MERCADO COCA COLA	PINTACAR	TALLER DE ENDEREZADO Y PINTURA	0
400 NORTE 100 OESTE TORRE MERCEDES PASEO COLON	TALLER G.N.C.	TALLER DE ENDEREZADO Y PINTURA	22577084
200 NOROESTE DE ANTIGUA FARMACIA SOLERA	SEASA DEL OESTE	TALLER DE ENDEREZADO Y PINTURA	22254201
FRENTE COSTADO SUR LICEO SAN JOSE	IDEM	TALLER DE ENDEREZADO Y PINTURA	0
BARRIO MEXICO, CALLES 22 Y 24, AVENIDA 15	TALLER MECANICO BEMOSA	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
DE PARADA DE BUSES DE SAN CARLOS 50 NORTE, 50 OESTE Y 50 S	HEMOSA AUTOMOTRIZ	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
PARADA SAN CARLOS 25 NORTE, 100 OESTE Y 25 SUR	TALLER DE FRENOS DAMO	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
100 N ANTIGUA BOT SOLERA, TIBAS	TALLER RUCAR	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
225 O DE INFOCOOP	SERV ELECTRICO AUTOMOTRIZ	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
150 ESTE DE ANT. SOLERA	CHECK ENGENIE SISTEMAS	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
150 O LICEO SAN JOSE B.ME	TALLER MANZANARES	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
DEL PUENTE TORRES 125 ESTE HACIA SAN JOSE	M.F.S. AUTOMOTRIZ	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	23632699
150 SUR DEL BAR MEXICO	TALLER MECANICO ARIMOL	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
125 S.BOMBEROS BO.MEXICO	TALL. ENDEREZ/PINTURA COCO	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
100 S 25 E BOMBEROS BO. M	TALLER MECANICO	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
MERCED	T,MECANICO WARREN MORA	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
DE FARMACIA SOLERA 400 NORTE	TALLER SOLDADURA Y ELECTR	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
B. MEXICO, 200 ESTE DEL RIO TORRES FTE REP TAMPA	TALLER ELECTRONICO ALEXIS MUÑOZ	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
DISTRITO MERCED	JOSE ABEL QUESADA GRANADOS	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	22217742
200 O. 10 N. CASTROS BAR	IDEM	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
COST O DE ABONOS AGRO	SERV AUTOMOTRIZ SEQUEIRA	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
DE INFOCOOP 50 NORTE	TALLER ELECTROMECCAMACHO	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
150 N.ANTG.BOTICA SOLERA	TALLER MECANICO ROMANINI	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
200 S ANTIG BOTICA SOLERA	RECONSTRUCTORA DE CLUCH	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
25 ESTE CASTROS BAR PASO ANCHO	SERVICIO AUTOMOTRIZ SANCHEZ	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
150 NORTE DE LA ANTIGUA BOTICA SOLERA	TALLER MEC VALVERDE CAMACHO	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
300 N ANTIGUA BOTICA SOLE	TALLER ELECTRO MOTRIS	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
PASO DE LA VACA FRENTE A PINTURAS MIRANDA	S T A	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
DE LA ANTIGUA BOTICA SOLERA 200 OESTE	J Y C SERVICIOS MULTIPLES	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	25881829
100-N 50-O DE CASTROS BAR	TALLER ELECTRICO M.R.	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
B. MEXICO CONTIGUO TRANSPORTES DELDU	P.V AUTOMOTRIS	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	22229633
150 SE ANTIG/BOTICA SOLER	LUBRICANTES DELGADO LAFUE	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
400 MTS NORTE ANTIGUA BOT	TALLER DE PEYTREQUIN	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
300 E ANTIG/BOTICA SOLERA	MARA CARROCERIA AUTOMOT	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
LICEO S.J. 200 ESTE 100 S	R.F.A.S.A.	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
MERCED	RECONST NAL DE CABEZOTES	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
ANT.BOTICA SOLERA 100 N.	RECONSTRUCTORA TICO CLUT	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	22336366
BO. MEXICO FRENTE AL LICE	SERVICIO AUTOMOTRIZ JYM	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
MERCED	TALLER ENDEREZADO/PINTURA	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
BO MEXICO COST.ESTE ANTIG	TALLER SERV. MEC. DE PREC	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
200 NORTE Y 75 OESTE DE TORRE MERCEDES	TOTAL CAR	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	22481007
100 OESTE BOMBA INTERAMERICANA	DISCOUNT CAR RENTAL	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	0
300N ANTIG MERCEDES BENZ	W.M. AUTOMOTRIZ	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	22567660

Anexo 3

- Encuesta aplicada a la muestra de la investigación:

DATOS PERSONALES	FECHA:
<u>Nombre del Taller:</u>	<u>Nombre del Dueño:</u>
<u>Dirección:</u>	
<u>Teléfono:</u>	<u>Correo Electrónico:</u>
<u>Género:</u>	<u>Masculino ()</u> <u>Femenino ()</u>
<u>Edad:</u>	25 años a 34 años () 35 años a 44 años () 45 años a 54 años () Más de 54 ()
<u>Nacionalidad :</u>	
<u>Género:</u>	<u>Masculino ()</u> <u>Femenino ()</u>
<u>Nivel de escolaridad:</u>	Universidad () Técnico () Secundaria ()
<u>Nivel socioeconómico:</u>	<u>Alto ()</u> <u>Medio ()</u> <u>Bajo ()</u>
1. ¿Cuántos años en el mercado tiene el taller?	2 a 10 años () 10 años a 20 años () 20 años en adelante ()
2. ¿Sabe usted que es una PYME?	Si () No()
3. ¿Su taller está inscrito como PYME?	Si () No()
4. Si la respuesta es afirmativa (SI), ¿Que beneficio le trae a su negocio?	<u>Respuesta:</u>
5. Si la respuesta es negativa (NO), ¿Por qué no está inscrito?	<u>Respuesta:</u>
6. ¿Cómo se financia su negocio?	Capital Propio () Capital Propio y Créditos () Otros medios ()
7. ¿Si posee créditos bancarios, cuál es la tasa de interés del financiamiento establecido?	entre 5% y 10% () más del 15% () No sé ()
8. ¿Sabe usted los beneficios de ser PYME?	Si () No()

9. Si su respuesta anterior fue afirmativa (SI CONOCE), ¿Cuáles beneficios conoce?	<u>Respuesta:</u>
10. ¿Cuál cree que es el problema de inscribirse como PYME?	Trámites engorrosos () No hay simplificación de trámites () Publicidad anunciada es falsa () Todas las anteriores () Ninguno ()
11. ¿Sus rendimientos son los esperados?	Si () No()
12. ¿Cree usted que siendo PYME podría mejorar su posición financiera y administrativa?	Si () No() No sé ()
13. Explique rápidamente por qué SI o por qué NO, ser PYME podría mejorar su posición financiera y administrativa:	<u>Respuesta:</u>
14. ¿Cuáles obstáculos cree usted que tiene su taller para convertirse en PYME?	<u>Respuesta:</u>
15. ¿Cuál es su forma de administrar su empresa?	Intermedio (Lleva contabilidad, paga impuestos pero no lleva ingresos ni gastos) () Normal (Lleva contabilidad, impuestos al día) () Régimen simplificado ()
16. ¿El enfoque de su empresa es?	Socios () Familiar () Socios y planilla contratada () Planilla contratada ()
17. ¿Cuántos empleados tiene?	<u>Respuesta:</u>
18. ¿Cuáles son los pasos para ser PYME?	<u>Respuesta:</u>

Anexo 4

- Entrevista realizada al Director académico del Instituto CEA:

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

Entrevista: **Federico Jiménez, Director Académico de Instituto CEA**

Fecha: **29 de febrero 2020**

1. ¿Cómo describe la mecánica en Costa Rica?
2. ¿En qué se diferencia la mecánica de Costa Rica con la de países más desarrollados?
3. ¿Cuál es la tendencia de la mecánica?
4. ¿Considera usted que los talleres de mecánica al inscribirse como PYME pueden mejorar?
5. ¿En que debe mejorar la mecánica de Costa Rica?
6. ¿Cómo analiza usted el aumento vehicular?
7. ¿Es importante para usted que un taller cuente con una buena administración financiera y administrativa?
8. ¿Qué opina de las PYMES en Costa Rica?