INFORME DE RESULTADOS III ENCUESTA NACIONAL DE LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA EN COSTA RICA 2018

OBSERVATORIO DEL DESARROLLO

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA SAN PEDRO, MONTES DE OCA

TABLE OF CONTENTS

Resumen Ejecutivo 7
Principales hallazgos 7
Introducción 12
Ficha Técnica de la Encuesta 13
Metodología de la Encuesta 15
Resultados del Trabajo de Campo 21
Principales resultados 24
Módulo de CONTEXTO. 24
SECTORES PRODUCTIVOS 24
DISTRIBUCION GEOGRáFICA DE LAS EMPRESAS PYME 24
DISTRIBUCION GEOGRAFICA DE LAS EMPRESAS PYME POR TAMAÑO 26
REGISTRO PYME Y PYMPAS 27
Módulo de Características de las Empresas 29
principal actividad de la empresas 30
UBICACIÓN DE LA EMPRESA 31
TAMAÑO DE LAS EMPRESAS 32
NIVEL DE Asociatividad 33
NIVEL EDUCATIVO DE LOS EMPRESARIOS 35
INCLUSIVIDAD DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD 36
Módulo de creación de la empresa 36
INICIO DE OPERACIONES DE LA EMPRESA 38
ORIGEN DE LA EMPRESA 38
FINANCIAMIENTO DE LA EMPRESA 40
Prestamos de otras empresas 40
Fondos PYME 40
CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DEL DUEÑO DE LA EMPRESA 41
Edad de Inicio del dueño de la empresa 41
Inicio de operaciones 42
Escolaridad del dueño de empresa 42

Módulo de Trámites....43
TIEMPOS Y TRAMITOLOGÍA....44
RÉGIMEN TRIBUTARIO....45
Registros ante instancias....45
TRAMITOLOGÍA....45
Módulo de capacitación....47
INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN....47
NECESIDADES DE CAPACITACIÓN....48
OBSTÁCULOS PARA FORMAR O CAPACITAR AL RECURSO HUMANO....50
NECESIDADES DE CAPACITACIÓN....51
Módulo de Tecnologías de Información y comunicación....53
CONECTIVIDAD A INTERNET....53
EQUIPAMIENTO....54
SOFTWARE Y LICENCIAMIENTO....54
REDES SOCIALES Y MODELOS DE NEGOCIO EN INTERNET....56
Módulo de Financiamiento....61
NECESIDADES DE FINANCIAMIENTO....61
FUENTES DE FINANCIAMIENTO....62
CRÉDITOS....63
USO DE FUENTES DE FINANCIAMIENTO....64
Módulo de internacionalización....68
INTERNCIONALIZACIÓN....68
POSIBILIDAD DE EXPORTACIÓN....68
Módulo de Ventas....71
INGRESOS....71
VENTAS....72
CONCLUSIONES....73
Anexo 1. Cuestionario Original....74
Anexo 2 Cuestionario ajustado....83
Anexo 3. metodología para la clasificación de las empresas por tamaño....90

Anexo 4. Descripción de las actividades económicas de la encuesta 91

Anexo 5. tamaño del marco y de la muestra por actividad económica según tamaño 93

Índice de Cuadros

Cuadro N° 1Actividades económicas excluidas de la población de interés (FEB-18) 15
Cuadro N° 2 Distribución de las empresas del marco según tamaño e inclusión en el diseño muestral (FEB-18) 16
Cuadro N° 3 Distribución de las MiPymes del marco según ubicación e inclusión en el diseño muestral (FEB-18) 17
Cuadro N° 4 Distribución de las MiPymes del marco según actividad económica e inclusión en el diseño muestral (FEB-18) 17
Cuadro N° 5 Distribución de las MiPymes seleccionadas en la muestra (por réplica) según actividad económica y tamaño Febrero 2018 19
Cuadro N° 6 Distribución de los resultados de las llamadas telefónicas a las MiPymes de acuerdo con el tamaño de la empresa. 22
Cuadro N° 7Distribución de los resultados de las llamadas telefónicas a las MiPymes de acuerdo con sector de actividad 23
Cuadro N° 8 Distribución de las empresas por cantón de ubicación de esta. 27
Cuadro N° 9 ¿Actualmente la empresa se encuentra registrada ante? 28
Cuadro N° 10 Cuál es la principal actividad de la empresa 30
Cuadro N° 11 Cuál es la principal actividad de la empresa de acuerdo con el tamaño de la empresa 31
Cuadro N° 12 La empresa está ubicada en un lugar independiente o dentro de una casa de habitación? 32
Cuadro N° 13La empresa está asociada, agremiada o forma parte de un consorcio 33
Cuadro N° 14Distribución del Total, de empleados por sexo y cantidad 34
Cuadro N° 15¿Qué grado de educación considera usted que requiere tener los empleados para desempeñar bien las funciones? 35
Cuadro N° 16 Actualmente la empresa tiene contratados empleados 36
Cuadro N° 17 Que puesto ocupa dentro de la empresa 37
Cuadro N° 18 ¿Es usted el propietario de la empresa? 38
Cuadro N° 19 Inicio operaciones en un lugar independiente, formaba parte de una empresa o inicio en una casa 38
Cuadro N° 20 ¿El financiamiento inicial para desarrollar la empresa provino de…? 39
Cuadro N° 21 Sexo del propietario 41
Cuadro N° 22 ¿Y qué nivel de escolaridad tenía cuan inicio la empresa? 43
Cuadro N° 23 ¿Cómo tramitó los permisos de…? 44

Cuadro N° 24 ¿A cuál régimen tributario pertenece? 45
Cuadro N° 25 ¿Cuál tipo de registro tiene en la CCSS? 45
Cuadro N° 24 ¿Cuál de los tramites presento mayor dificultad? 46
Cuadro N° 25 La empresa invierte en capacitación al personal 47
Cuadro N° 26 Usted diría que la empresa le asigna mucha, alguna, poca o ninguna importancia a la capacitación 47
Cuadro N° 29 ¿Cuál es la principal necesidad de capacitación de la empresa este momento de acuerdo a su actividad empresarial? 48
Cuadro N° 27 De donde obtiene la capacitación 49
Cuadro N° 28Cuál es el principal motivo por el que no ha invertido en la capacitación del personal 50
Cuadro N° 29Estaría dispuesto su personal a recibir capacitación 50
Cuadro N° 30¿Cuál es el abordaje de atención le seria de más beneficio? 51
Cuadro N° 31¿Ha recibido su personal capacitación por parte del INA? 51
Cuadro N° 32 Se cuenta con computadoras conectadas a internet 53
Cuadro N° 33 Con respecto al equipo de informática que posee la empresa los mismos tienen 54
Cuadro N° 34 Principales características de las empresas en cuanto al acceso a las tecnologías de información de acuerdo con el tamaño de esta 56
Cuadro N° 35En la empresa se realizan ventas por WhatsApp o mensaje de texto 56
Cuadro N° 36En la empresa realizan ventas por medio de redes sociales 57
Cuadro N° 37 Actualmente la empresa tiene servicio de Banca Electrónica con algún Banco 58
Cuadro N° 38 Con cual entidad usa estos servicios 59
Cuadro N° 39 Utilizan aplicaciones para teléfonos inteligentes para gestionar pagos a entidades financieras 59
Cuadro N° 40 La empresa contrata algún soporte externo para la gestión del negocio 60
Cuadro N° 41¿Qué medidas o procedimientos ha tenido que implementar para evitar los fraudes financieros, me podría indicar la medida más reciente que implementaron? 60
Cuadro N° 42 Ha requerido de algún financiamiento para operar la empresa durante 2016 o 2017 61
Cuadro N° 43 ¿Cómo financia hoy las necesidades más importantes en la empresa? 62
Cuadro N° 44Este financiamiento proviene del sector formal o de las entidades no reguladas 62
Cuadro N° 45 ¿Cuál es el resultado de la solicitud? 63
Cuadro N° 46¿Cuál es el resultado de la solicitud? 64
Cuadro N° 47 Resultado de la solicitud según el lugar 64
Cuadro N° 48 ¿Cuál es la fuente que más utiliza? 65
Cuadro N° 49 La empresa utiliza fuentes de financiamientos que proviene de bancos públicos 65
Cuadro N° 50 Ha perdido oportunidades de negocio por no conseguir financiamiento 66
Cuadro N° 51 Principales entidades financieras y el uso que les dan las empresas de acuerdo con los productos que brindan. 66
Cuadro N° 52 Principales entidades financieras y el uso que les dan las empresas de acuerdo con los productos que brindan, según tamaño de la empresa 67

Cuadro N° 71La empresa ha realizado alguna venta fuera del país, últimos 12 meses 68
Cuadro N° 72 Están planeando realizar alguna venta fuera del país durante los próximos 12 meses 68
Cuadro N° 73 Utiliza algún tipo de correo o courrier para enviar productos fuera del país 70
Cuadro N° 74 Actualmente venden productos utilizando plataformas en línea 70
Cuadro N° 75 Rangos de ingresos y Ventas que indican las empresas tener de acuerdo al tamaño de la empresa 72

Índice de Gráficos

Gráfico N° 1 Distribución de los resultados de las llamadas a las MiPymes durante el trabajo de campo. 21
Gráfico N° 2 Ubicación de las empresas por provincia 25
Gráfico N° 3 Mapa con las ubicaciones e las empresas por cantón 25
Gráfico N° 4 ¿La empresa es propia, de un tercero, de una sociedad u otra figura? 29
Gráfico N° 5 La empresa tiene sucursales? 32
Gráfico N° 6 Actualmente cuántas personas trabajan en la empresa? 33
Gráfico N° 7¿La empresa fue creada como producto de su trabajo en otra empresa en la cual usted labora? 39
Gráfico N° 8 ¿Qué edad tenía (usted) cuando inicio la empresa? 41
Gráfico N° 9 ¿En qué año inició operaciones la empresa? 42
Gráfico N° 10 ¿Cuánto tiempo, en meses, duró gestionando todos los trámites? 44
Gráfico N° 11¿Qué tipo de capacitación recibió? 52
Gráfico N° 12¿Cuáles es el tema o temas principales en los que se capacitó al personal? 52
Gráfico N° 13 ¿Cuál es el ancho de banda que tiene su empresa? 53
Gráfico N° 14 La empresa cuenta con o posee? 55
Gráfico N° 15La empresa tiene cuenta de 55
Gráfico N° 16¿Cuál es el porcentaje de ventas que realiza por este medio? 57
Gráfico N° 17¿Cuál es el porcentaje de ventas que realiza por este medio? 58
Gráfico N° 18 ¿Cuál fue el principal obstáculo para no obtener el crédito bancario? 63
Gráfico N° 28¿Cuál es el principal producto o servicio que están pensando vender? 69
Gráfico N° 29¿A qué mercado planean vender? 70
Gráfico N° 30 Usted diría que los ingresos anuales están entre los rangos en millones de colones de ... 71
Gráfico N° 31Las ventas anuales están en los rangos 72

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe brinda los resultados de la III Encuesta Nacional de la Micro, pequeña y mediana empresa realizada en los meses de Marzo-Julio del 2018, la encuesta fue dirigida a los dueños o administradores de las empresas, la misma estuvo estratificada seis sectores de actividad, Construcción, Manufactura, Minas y Canteras, Servicios, Agricultura, Construcción, Suministros y Comercio, y tres tamaños de empresa, micro, pequeña y mediana y fue diseñada para contar con 1.500 respuestas y un margen de error estimado entre los 3 y 4 puntos porcentuales.

El marco muestral fue suministrado por el Banco Central de Costa Rica, y se utilizó los registros almacenados en la base de datos del Registro de Variables Económicas para el año 2018 con corte Enero 2018. Dicho registro fue depurado con las variables de interés y suministrado en seis réplicas de 1500 empresas cada una, esto debido a que por encuestas previas es necesario cuadriplicar el tamaño de las muestras para llegar a una muestra efectiva final de 1.500 empresas.

Para la elaboración del tercer estudio se contó con el apoyo del Ministerio de Economía Industria y Comercio, la Universidad Estatal a Distancia a través del Observatorio de MiPymes, y con el financiamiento del Instituto Nacional de Seguros, el Instituto Nacional de Aprendizaje y le Banco San José, BAC Credomatic y la misma fue ejecutada por el Observatorio del Desarrollo de la Universidad de Costa Rica y en coordinación con la Escuela de Estadística de la Universidad de Costa Rica. Cada una de las instancias participantes aportó mejoras al cuestionario lo que permitió desarrollar 12 módulos de los cuales 3 fueron consignados bajo una clausura de confidencialidad por lo que no se presentan dentro del análisis general de los resultados

Principales hallazgos

Dentro de los principales hallazgos del estudio podemos identificar que:

- Un 47,9% de las entrevistas corresponde a empresas de servicios, un 27,3% a Comercio y reparación de vehículos, un 0,4% a suministros de electricidad, agua y gestión de desechos, un 8,0% a Agricultura, silvicultura y pesca, un 9,4% Construcción, un 6,8% Manufactura y un 0,2% a Minas y canteras.
- Un 78,4% corresponde a empresas clasificadas como Micro, un 17,1% corresponde a empresas pequeñas y un 4,5% a empresas medianas.
- El 38,0% de las microempresas se encontraban registradas ante el MEIC como PYME, en el caso de las pequeñas un 49,1% y las medianas un 34,2%.

- En cuanto las empresas registradas ante el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), los porcentajes de inscripción son considerablemente más bajos, en el caso de las Micro es un 7,1% para las pequeñas un 10,6% y para las medianas un 14,9%[1].
- Un 51,4% de las empresas indicó que la empresa es propia, un 42,9% que se encuentra en sociedad, un 2,6% que es de un tercero, y un 2,9%, indicó ser otra figura, dentro de la cual cerca del 60% indicó ser una asociación, seguido por cooperativas y por empresas auxiliares con un 10% cada una
- El 70,3% de las personas entrevistadas indicó que la empresa se ubica en un lugar independiente, un 14,9% en una casa de habitación con un lugar exclusivo para el negocio un 4,7 % en una Finca, un 4,7% en una casa de habitación sin un lugar exclusivo para la empresa, un 0.5% en un condominio y un 4.9% indicó que en otros lugares dentro de los cuales se indicó espacios como centros comerciales, Zonas Francas, Oficentros, entre otros.
- A la pregunta de si la empresa está asociada o agremiada o forma parte de un consorcio, un 86,7% de las empresas entrevistadas indicó no estar bajo ninguna de las figuras descritas anteriormente, un 2,4% indicó formar parte de una cámara, un 2,5% forma parte de una cooperativa, un 6,2% forma parte de una asociación, un 1.6% de un consorcio y un 0.2% indicó formar parte de todas.
- Un 27,3% de los entrevistados indicó que los empleados cuentan con primaria, un 43,2% con secundaria y un 28,1% indicó que sus trabajadores contaban con educación universitaria, finalmente, un 1.3% no quiso responder a esta pregunta
- Un 5,3% de la población encuestada indicó sí contar con personas con alguna persona con discapacidad dentro de sus empleados.
- El 16,9% de las empresas indicó si contar con egresados del Instituto Nacional de Aprendizaje.
- El 60% de las empresas indicó que la misma inició operaciones en un lugar independiente, un 4,6% indicó que originalmente formaba parte de otra empresa, y cerca de un 25% indicó que inició operaciones en una casa de habitación.
- Ante la consulta de si la empresa fue creada como producto de su trabajo en otra empresa en la cual laboraba, un 50% de las empresas afirmaron que sí fue creada como producto de su labor
- Un 48,5% de las empresas Micro, indicó que la misma fue creada como parte de su trabajo en otra empresa, un 20,5% para el caso de las pequeñas y un 51,9% en el caso de las medianas (el total de empresas que contestaron estas preguntas fue de un 64,1% para las micros, 39,5% pequeñas y un 33,3% medianas).
- En cuanto a los préstamos de otras empresas un 3,2% de las microempresas hicieron uso de estas, un 2,4% de las pequeñas y un 2,8% de las medianas. Sobre el financiamiento de bancos privados un 2.8% de las micros indicaron usar esos fondos, un 2.3% en las pequeñas y un 4,5% en las medianas.

[1] Estos datos son calculados de manera independiente por tipo de empresa.

- En cuanto a los fondos PYME un 1,5% de las microempresas lo usaron y un 1,4% de las pequeñas. Con los fondos FINADE sólo microempresa indicó haber accedido a esos fondos.
- En cuanto al sistema de banca para el desarrollo, un 1,7% de las micros lo usó y un 7,1% de las pequeñas.
- En cuanto al año de inicio de operaciones de la empresa, un 14,1 % indicó que inició operaciones antes de 1990, un 19,4% antes del año 2000, un 33,9% antes del 2010 y un 29,2% entre el 2010 y 2018.
- Un 30,8% de las empresas micros, inició operaciones antes de 1999, un 28,7% entre el 2000 y 2010 y un 25,1% después del 2010. En el caso de las pequeñas empresas un 28,3% inició antes de 1999, un 34,0% entre 2000 y 2010 y un 28% después del 2010. En el caso de las medianas un 30,8% inicio antes de 1999, un 43,4% inició entre el 2000 y 2010 y un 17,0% después del 2010.
- El 60,9% de las empresas que iniciaron todos los trámites de funcionamiento desde el inicio, un 56,9% indicó que los trámites de patentes los realizó desde el inicio y un 62,3% indicó que los trámites de seguros los inició desde el principio.
- En el caso de los trámites de permisos de patentes, un 55,2% de las microempresas los realizaron desde la etapa inicial, asimismo, un 62,6% de las pequeñas empresas y un 64,8% de las medianas. En el caso de los trámites de seguros las micros indicaron que un 60,9% lo realizó todo desde el inicio, en el caso de las empresas pequeñas fue de un 67,2% y las medianas un 68,6%.
- En cuanto al tipo de registro ante la Caja Costarricense del Seguro Social se indicó que en el caso de las micros el 63,2% figura como patrono mientras que un 33,0% como independiente. Para el caso de las pequeñas un 80,6% como patrono y un 18,4% como independiente y en el caso de las medianas un 87,5% como patrono y un 11,6% como independiente.
- El 17,5% de las empresas micros indicó que el trámite que más se le dificultó fue registro como contribuyentes ante tributación directa y un 27,0% la patente municipal, un 11,1% el registro como patrono ante la ante la CCSS, un 0,4% la póliza de riesgos del trabajo, un 1,5% el permiso de uso de suelos, un 3,6% el permiso de sanitario de funcionamiento, un 1,0% el registro de marca, un 8,2% el registro sanitario de productos ante el Ministerio de salud, un 1,2% el permiso de viabilidad ambiental, y un 0,1% el código de barras
- Un 53,0% de las empresas indicó invertir en procesos de capacitación dentro de sus empresas, y de ese porcentaje un 73,9% indica que le da mucha importancia al proceso de capacitación, sólo un 2,2% indicó que no le da ninguna importancia. Comparando estos resultados de acuerdo con tamaño de la empresa las micros indican que un 50,1% si invierte en la capacitación del personal, un 62,4% de las pequeñas de igual manera lo hace, así como un 69,4% de las medianas.
- El 57,1% de las empresas solicita capacitaciones a consultores externos, un 45,4% los mismos empleados brindan las capacitaciones, un 9,1% solicita apoyo a Universidad técnicas, un 12,5% a Universidad Públicas, un 7,7% a Universidad Privadas, un 14,8% a Institutos de Enseñanza, un 24,7% al Instituto Nacional de Aprendizaje, un 36,0% a Proveedores, un 8,0% a Ministerios,

un 6,0% a Cooperación Internacional, un 11,2% a Cámaras Empresariales, y un 15% a otras instancias de capacitación.

- En cuanto a los abordajes de atención que le serían más beneficiosos para su empresa en materia de capacitación, los empresarios indicaron en un 35,8% Charlas de menos de 4 Horas, un 18,7% Talleres de un día, un 14,3% Cursos de 50 horas promedios, un 14,9% Asistencias Técnicas y un 4,5% algún tipo de acompañamiento.
- Un 35,9% de las micros indicó interesarles charlas de menos de 4 horas un 17,1% talleres de un día, un 14,8% cursos de 50 horas promedios, un 15,7% asistencias técnicas y un 4,2% algún tipo de acompañamiento. En cuanto a las empresas pequeñas un 37,4% indica charlas, un 29,2% talleres un 11,1% cursos un 8,0% asistencia técnica un 4,7% acompañamiento y por último en el caso de las empresas medianas un 27,0% indicó charlas, un 19,1% talleres, un 12,0% cursos un 20,1% asistencias técnicas un 12.2% acompañamiento.
- Solo el 11,6% de las empresas han recibido capacitación por parte del Instituto Nacional de Aprendizaje (esta pregunta sólo la constaron el 30 % de las empresas).
- El 82,0% de las empresas indicó contar con computadoras conectadas a internet. Analizando esos resultados por tamaño de empresa las micros indicaron en un 79,5% tener computadoras conectadas a internet, las pequeñas lo afirman en un 90,2% y las medianas en un 93,3%.
- Un 14,7% indicó que no cuenta con equipo informático, un 11,9% indicó que cuenta con menos de 1 año de antigüedad, un 23,8% entre 1 y 2 años, un 19,8% entre 2 y 3 años, y un 28,1% más de tres años.
- Cerca de un 40,7% indicó contar con firma digital, un 46,8% cuenta con página web, un 59,6% posee Facebook, un 12,5% cuenta con Instagram, un 7,0% tiene Twitter, un 20,5% vende productos o servicios a través de la página Web, un 41,5% paga o compra a los proveedores por internet, un 21,3% ha recibido cursos en línea, un 14,6% tiene un sistema de puntos de venta, un 53% utiliza las redes sociales para publicitar información de la empresa, un 39,9% ofrece internet gratis para los clientes, y un 36% realiza ventas o negocios por medio de la plataforma de WhatsApp.
- Analizando el uso de la herramienta de WhatsApp como medio para ventas es interesante observar que tanto las empresas micros como medianas indican en un 37% que lo emplean, a nivel general un 36,0% afirmó que realiza ventas por medios WhatsApp (un 85% de las empresas contestaron esta pregunta).
- Un 70,2% de las micros indicaron contar con un servicio de banca electrónica un 70,0% de las pequeñas y un 75,9% de las medianas. En cuanto a la principal entidad con la cual poseen el servicio para el caso de las micros se encuentra, Banco Nacional (52,0%), Banco de Costa Rica (19,8%), BAC San José (19,4%). Para el caso de las empresas pequeñas los porcentajes son Banco Nacional (51,6%), Banco de Costa Rica (17,0%) BAC San José (17,7%) y para el caso de las empresas medianas el porcentaje fue Banco Nacional (45,8%), Banco de Costa Rica (20,0%), BAC San José (17,3%).

- En cuanto al soporte externo u outsourcing para la gestión y administración del negocio un 19,8% de las empresas indicó que si lo hacen. Analizando los resultados de acuerdo con el tamaño de la empresa un 20,2% de las micros indicó usar este tipo de soporte, un 16,7% de las pequeñas y un 24,5% de las empresas medianas.
- Un 21,5% de las empresas indicó que durante los años 2016 y 2017 han requerido de un financiamiento específico para operar. Al analizar el comportamiento por tamaño de empresa un 20,8% de las microempresas ha requerido de algún tipo de financiamiento, al igual que el 23,4% de las pequeñas y el 27,8% de las medianas.
- Sobre las fuentes de financiamiento un 79,4% indicó que provienen del sector formal y un 18,6% de entidades no reguladas, en cuanto al tamaño de las empresas un 82,1% indicó que el financiamiento provenía del sector formal un 16,2% de entidades no reguladas, en el caso de las pequeñas un 69,3% indicó que provenía del sector formal y un 27,4% de entidades no reguladas, para el caso de las empresas medianas se indica que el 78,6% proviene del sector formal y un 20,% de entidades no reguladas.
- En cuanto a los plazos de los créditos se indican que un 4,0% indicó sacar el crédito a 1 año, un 16,2% entre 2 y 3 años, un 25% entre 4 y 10 años, un 25,7% más de 10 año y un 13,3% menos de 1 año.
- Del 13,3% de empresas que indicaron realizar la solicitud de crédito, el 96,7% indicó que se lo otorgaron.
- En los últimos 12 meses han realizado alguna venta fuera del país a lo cual el 10,3% indicó haber vendido algún producto o servicio. Al analizar estos resultados de acuerdo con el tamaño de empresa se pueden apreciar que el 8,4% de las micros indicaron haber realizado alguna venta fuera del país, el 15,3% de las pequeñas de igual manera lo indicaron, así como el 24,6% de las empresas medianas.
- El 30,0% de las empresas indicó interés en exporta algún tipo de servicio, el 10,1% indicó que exportaría madera, el 13,1% menciona algún tipo de equipo electrónico, un 9,0% tours, y un 6,4% productos de artesanía u otro similares.
- Las empresas indican que 24,7% está en un rango de ingresos de menos de 10 millones al año, un 16,0% entre 11 y 20 millones, un 12% entre 21 y 40 millones, un 10% entre 41 y 100 millones de colones, un 5,1% entre 100 y 250 millones, un 2,9% entre 251 y 500 millones, un 0,4% entre 500 y 1000 millones, un 0,7% entre 1.000 y 3.000 millones y 1,3% más de 3.000 millones de colones.
- En cuanto a las ventas se pudo indagar que un 26,5% afirmar que sus ventas anuales rondan menos de 10 millones al año, un 15,2% entre los 11 y 20 millones, un 11,0% entre los 21 y 40 millones, un 13,2% entre los 41 y 100 millones, un 6,5% entre 101 y los 250 millones, un 3,1% entre los 251 y 500 millones, un 1.0% entre los 500 y 1.000 millones, un 1.0% entre los 1.000 y 3.000 millones y un 2,2% más de 3.000 millones de colones.

INTRODUCCIÓN

La tercera encuesta nacional de la micro, pequeña y mediana empresa fue desarrollada entre los meses de marzo-julio del año 2018. En esta oportunidad se realizaron un total 1.561 llamadas telefónicas a empresas distribuidas a lo largo del país. Para esta versión del instrumento se diseñaron 12 módulos específicos y 3 módulos especiales para el BAC San José, el Instituto de Seguros y para el Instituto Nacional de Aprendizaje. Dentro de los módulos específicos se indagó sobre las características de las empresas, creación de la empresa, trámites, capacitación, tecnologías de información y comunicación, financiamiento, riesgo, modelo de gestión, sostenibilidad e innovación, internacionalización y ventas.

Un aspecto importante por considerar para este estudio es que durante el trabajo de campo estuvo presente el proceso electoral en Costa Rica, tanto en la primera vuelta como en la segunda, así como el proceso de traspaso de poderes, aspectos de contexto que son importantes de considerar dentro del análisis de la información.

El cuestionario diseñado aplicado (ver anexo 1) consistió en más de 300 preguntas y tenía una duración cercana a los 40-50 minutos. Durante las primeras tres semanas de aplicación, el equipo de trabajo tomó la decisión de disminuir la cantidad de preguntas y módulos de este, debido a la gran tasa de no respuesta y rechazo por su amplia duración. Esto concluyó en una segunda versión del cuestionario (ver anexo 2) cuya duración disminuyó considerablemente a 10-18 minutos, tomadas estas previsiones el instrumento fluyó de una mejor manera y se pudo obtener la muestra completa.

A continuación, se presentan los principales resultados del estudio. Todos los porcentajes mostrados están ajustados al universo total de empresas trabajado, en concordancia con el diseño muestral proporcionado por el Banco Central de Costa Rica de un total de 78.192 empresas.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Metadato Encuesta		
Datos de Contacto		
País	Costa Rica	
Encuesta	Micro, pequeña y mediana empresa	
Organización	Observatorio del Desarrollo-Escuela de Estadística, Universidad de Costa Rica	
Dirección Oficial	Universidad de Costa Rica. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio. San José. San Pedro de Montes de Oca. Código 2060. Villa Rafael Obregón.	
Sitio web	www.odd.ucr.ac.cr	
Representante		
Nombre	Phillip Montoya Greenheck. Director Observatorio del Desarrollo	
Número de Teléfono	(506) 2511-4878	
Número de Fax	(506) 2511-5474	
Correo electrónico	phillip.montoya@ucr.ac.cr / milpa88@gmail.com	
Persona de Contacto		
Nombre	Agustín Gómez Meléndez	
Número de teléfono	(506) 2511-1490	
Número de fax	(506) 2511-5474	
Correo electrónico	agustin.gomez@ucr.ac.cr	
Metodología		
Población y marco muestral	Población de estudio	La población de estudio está conformada por todas las sociedades privadas activas que operan en el territorio nacional, clasificadas como MiPymes
	Marco muestral de la encuesta	Base de datos del Registro de variables económicas (REVEC), elaborado por el Área de Números Índices del BCCR,
	Tamaño del marco muestral	78.192
	Características	Incluye únicamente empresas que cuenten con los datos de contacto completos
	Fecha actualización	Abril 2018
	Sectores y/o categorías cubiertas actualmente	Micro, pequeña y mediana más Agricultura, silvicultura y pesca Comercio y reparación de vehículos Construcción Manufactura Minas y canteras Servicios Suministro electricidad, agua y gestión de desechos

Metadato Encuesta		
Muestreo y precisión	Tamaño de muestra esperada	1.500
	Cobertura de la muestra	Nacional y representa un 50% del total de registro del REVEC
	Error de muestreo	Las estimaciones básicas tomando en cuenta el tamaño total de casos se estimó en 4 puntos porcentuales (asumiendo una confianza del 95%)
	Tasa de respuesta	Aproximadamente el 14%
	Tratamiento de la no respuesta	Se realizaron hasta 10 llamadas p telefónicas, en diferentes días y horas para localizar al informante. Durante los días de trabajo de campo así se completa el 14% de las entrevistas.
	Sistema de ponderación	Se realiza una ponderación por estrato tomando en cuenta la cantidad de entrevistas realizadas versus las proyectadas para poder ajustar a la Muestra. El factor de expansión es calculado para cada uno de los conglomerados de análisis.
Recolección de datos	Período de trabajo de campo	Marzo-Julio 2018
	Presentación de resultados	Agosto 2018
Ultima actualización del metadato Agosto 2018		

Metodología de la Encuesta

La población de estudio está conformada por todas las sociedades privadas activas que operan en el territorio nacional, clasificadas como MiPymes. Para determinar la clasificación de cada sociedad el BCCR sigue el criterio establecido por el MEIC[2], el cual utiliza diferentes medidas dependiendo del sector productivo (industria manufacturera, comercio y servicios, tecnologías de información y comunicación). Para realizar estas métricas es necesario contar con las variables de activos, ingreso y empleo. Cuando no se dispone de alguna de estas variables, o bien cuando el indicador calculado con la metodología del MEIC brinda un valor ambiguo, se procede a utilizar un criterio alternativo (anexo 1).

Posterior a una revisión de los sectores institucionales y actividades económicas por parte del MEIC, se excluyeron de la población objetivo aquellas empresas amparadas a los regímenes aduaneros de zona franca y de perfeccionamiento activo, las empresas del sector institucional financiero a excepción de las sociedades, agencias y corredoras de seguros privadas y las sociedades que realizaran como actividad principal alguna de las actividades económicas contempladas en el cuadro 1. Asimismo, se excluyeron las sociedades que forman parte de grupos empresariales, ya sea porque tienen una casa matriz o forman parte de una cadena de valor, y otros considerados no sujetos de estudio.

Cuadro N° 1Actividades económicas excluidas de la población de interés (FEB-18)

CIIU	Descripción
3520	Fabricación del gas; distribución de combustibles gaseosos por tuberías
8411	Actividades de la administración pública en general.
8412	Regulación de las actividades de organismos que prestan servicios sanitarios, educativos, culturales y otros servicios sociales, excepto servicios de seguridad social.
8413	Regulación y facilitación de la actividad económica.
8421	Relaciones exteriores.
8422	Actividades de defensa.
8423	Actividades de mantenimiento del orden público y de seguridad.
8430	Actividades de planes de seguridad social de afiliación obligatoria.
9412	Actividades de asociaciones profesionales
9420	Actividades de sindicatos
9491	Actividades de organizaciones religiosas
9492	Actividades de organizaciones políticas
9499	Actividades de otras asociaciones n.c.p.
9700	Actividades de los hogares en calidad de empleadores de personal doméstico
9810	Actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes para uso propio
9820	Actividades indiferenciadas de producción de servicios de los hogares privados para uso propio
9900	Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales

Fuente: Área de encuestas económicas. Banco Central de Costa Rica.

[2] Artículos 23, 24, 25 y 26 del Decreto Ejecutivo N° 37121-MEIC, 2012.

La unidad de estudio de esta investigación es la empresa, la cual es registrada con un identificador único, en la mayor parte de los casos corresponde a una cédula jurídica, pero también puede ser cédula de identidad (nacional o residente) del dueño.

El marco muestral utilizado es el Registro de variables económicas (REVEC), elaborado por el Área de Números Índices del BCCR, el cual se alimenta de registros administrativos de diversas instituciones, así como de operativos de campo propios, con el fin de complementar la información necesaria para la correcta clasificación y localización de las unidades jurídicas.

El REVEC posee información de las empresas según actividad económica, régimen al que pertenecen e información de otras variables de interés. De igual forma, contiene el detalle de los establecimientos (otras actividades realizadas) que tiene una empresa y algunas variables de localización. Se actualiza cada año, utilizando de referencia los datos del año anterior.

Una vez realizadas las exclusiones descritas en la sección 2.1, el marco muestral quedó conformado por 94.203 empresas. La distribución por tamaño se observa en el cuadro 2.

Cuadro N° 2 Distribución de las empresas del marco según tamaño e inclusión en el diseño muestral (FEB-18)

Tamaño	Excluida por tamaño	Excluida por pertenecer a un grupo empresarial	Excluida por no tener datos de localización	Incluidas	Total
Micro		2432	4519	61282	68233
Pequeña		2289	716	13383	16388
Mediana		1768	124	3527	5419
Grande	4163				4163
Total	**4163**	**6489**	**5359**	**78192**	**94203**

Fuente: Área de encuestas económicas. Banco Central de Costa Rica.

A solicitud del Observatorio de las MiPymes y debido a las limitaciones de recursos para ejecutar el trabajo de campo, no se tomaron en cuenta 5.359 empresas pues no contaban con registros de localización y en caso de ser seleccionadas se debían invertir amplias cantidades de tiempo y esfuerzo para localizarlas.

Es decir que, de un marco de 83.551 unidades de interés, se usaron 78.192 para el diseño muestral; de las cuales 78% corresponde a empresas micro, 17% a pequeñas y 5% a medianas.

En cuanto a su ubicación geográfica, las provincias con mayor concentración de empresas son San José, Alajuela y Heredia, distribución que se mantiene relativamente estable en todos los tamaños de las empresas.

Cuadro N° 3 Distribución de las MiPymes del marco según ubicación e inclusión en el diseño muestral (FEB-18)

	Excluida por no tener datos de localización			Incluidas			Total
Provincia	Micro	Pequeña	Mediana	Micro	Pequeña	Mediana	
San José	833	55	10	24140	5769	1635	32442
Alajuela	598	43	8	10722	2334	577	14282
Cartago	233	24	3	4551	974	251	6036
Heredia	327	20	2	6246	1358	404	8357
Guanacaste	483	45	5	4601	965	210	6309
Puntarenas	454	33	5	4824	1005	225	6546
Limón	209	28	2	2845	643	164	3891
No disponible	1382	468	89	3353	335	61	5688
Total	**4519**	**716**	**124**	**61282**	**13383**	**3527**	**83551**

Fuente: Área de encuestas económicas. Banco Central de Costa Rica.

Con respecto a la actividad económica principal a la que se dedican las empresas sujetas a esta investigación, el 48% de las empresas se dedica a actividades de servicios y un 27% al comercio y la reparación de vehículos y motocicletas. La construcción representa un 10% de las unidades de esta población y en menor proporción se encuentran las empresas agropecuarias, manufactureras y de minas (ver Cuadro 4).

Cuadro N° 4 Distribución de las MiPymes del marco según actividad económica e inclusión en el diseño muestral (FEB-18)

Grupo de actividad económica	Excluida por no tener datos de localización			Incluidas			Total
	Micro	Pequeña	Mediana	Micro	Pequeña	Mediana	
Agricultura, silvicultura y pesca	444	74	13	5436	693	150	6810
Minas y canteras	16		1	115	32	8	172
Manufactura	180	28	2	4312	832	201	5555
Electricidad, agua y gestión de desechos	19	4	1	207	69	23	323
Construcción	813	78	22	5757	1219	356	8245
Comercio y reparación de vehículos	1066	281	52	15479	4556	1274	22708
Servicios	1981	251	33	29976	5982	1515	39738
Total	**4519**	**716**	**124**	**61282**	**13383**	**3527**	**83551**

Fuente: Área de encuestas económicas. Banco Central de Costa Rica.

Para la investigación en cuestión se seleccionó un diseño muestral aleatorio estratificado para proporciones debido a que la mayoría de las variables de la encuesta son de carácter cualitativo, las estimaciones a realizar son de proporciones y, además, se desea representatividad tanto por tamaño como por actividad económica.

Los estratos están dados por los tamaños (micro, pequeñas y medianas) en cada una de las actividades económicas, las cuales están codificadas de acuerdo con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme revisión 4 (CIIU 4), a dos dígitos, en este caso 79 agrupaciones.

La fórmula para calcular el tamaño de muestra en este diseño muestral está dada por[3]:

$$n = \frac{\sum_{h=1}^{L} w_h \frac{N_h}{N_h - 1} P_h Q_h}{e^2 + \frac{1}{N} \sum_{h=1}^{L} w_h \frac{N_h}{N_h - 1} P_h Q_h}$$

Donde:

h = estratos, en este caso son: 1. Micro 2. Pequeño 3. Mediano

wh = peso relativo de cada estrato por cada actividad económica

$PhQh$ = varianza de la variable de diseño, para este diseño se decide trabajar con la varianza máxima de una variable dicotómica, es decir cuando la mitad de la población tiene cierta característica y la otra mitad no.

e= error máximo permisible a la hora de realizar las estimaciones.

Se calculó el tamaño de muestra de manera independiente para cada agrupación CIIU 4 a dos dígitos, por lo que el tamaño final es la suma de las 79 muestras calculadas para cada uno de los grupos de actividades económicas. Estos tamaños se estimaron con diferentes niveles de precisión, y se eligió trabajar con un error teórico del 10% el cual resulta en 1.590 empresas. Dicho tamaño es similar al de la muestra utilizada en 2011 y es factible de realizar con los recursos disponibles, en términos de personal y tiempo.

La experiencia previa indica que realizar el contacto con las empresas es complicado principalmente por los problemas de registro de las diferentes fuentes de las cuales se obtuvo la información, por la frecuencia de cambios en números telefónicos o direcciones, y por la dinámica de los mercados en cuanto a nacimientos y muertes de las empresas, sobro todo de las más pequeñas. Adicionalmente se encuentra cierta resistencia de algunos empresarios a contestar este tipo de entrevistas.

Al considerar estos aspectos y con base en los resultados de la encuesta del 2011 en términos del porcentaje de no respuesta, problemas de marco y no localizables, se determinó seleccionar la muestra original y tres réplicas a solicitud de la Escuela de Estadística de la UCR, de manera que se pueda contar con un número adecuado de observaciones efectivas para realizar las estimaciones pertinentes; cada réplica tiene un tamaño diferente pues en algunos grupos CIIU la cantidad de empresas es muy reducida y no hubo suficientes elementos para hacer las seis réplicas indicadas.

[3]Peréz, César (2005). Muestreo estadístico. Conceptos y problemas resueltos. Pearson educación, México. p156.

La selección de la muestra se realizó de manera independiente en cada una de las 79 agrupaciones de actividades económicas. Se utilizó una afijación proporcional para distribuir el tamaño de muestra en cada estrato (micro, pequeña y mediano). Una vez definida la cantidad de empresas a seleccionar en cada estrato, se realizó una selección aleatoria simple en cada uno. Es decir que cada empresa tuvo una probabilidad de ser seleccionada de nh/Nh donde nh es el tamaño de muestra en el estrato h, mientras que Nh representa el total de empresas que conforman el estrato h. Los tamaños de muestra y su respectiva afijación se muestran en el anexo 4. La distribución en grandes de grupos de actividad económica se observa el cuadro 5.

Cuadro N° 5 Distribución de las MiPymes seleccionadas en la muestra (por réplica) según actividad económica y tamaño Febrero 2018

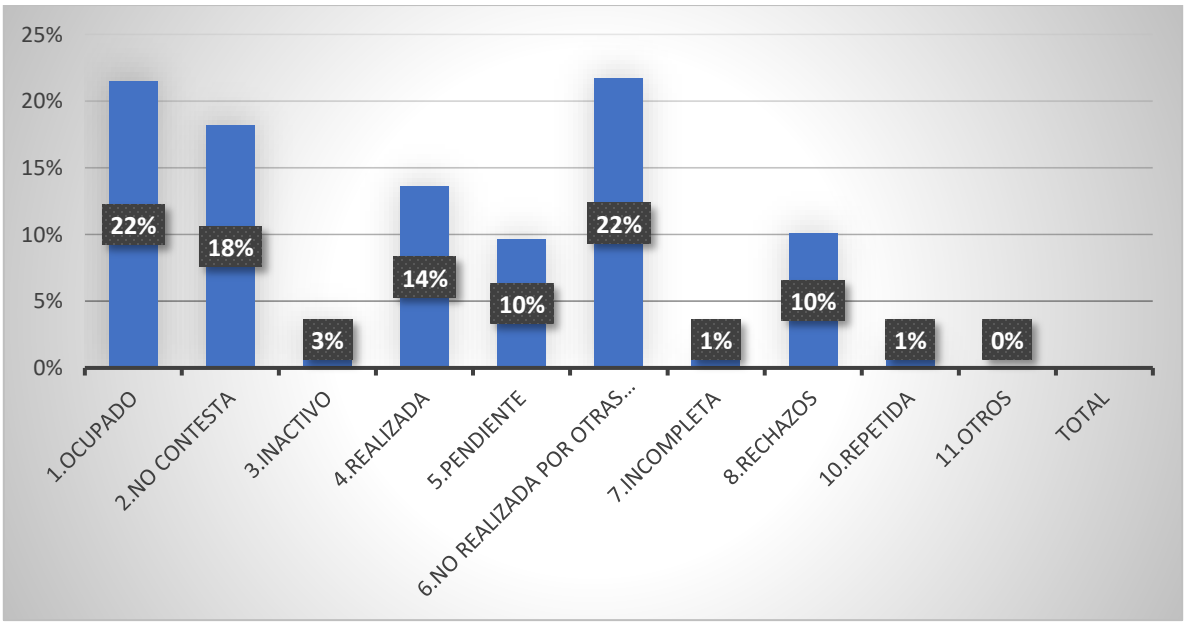
	Tamaño			
Replica / Actividad	**Micro**	**Pequeña**	**Mediana**	**Total, general**
1	**1197**	**279**	**114**	**1590**
Agricultura, silvicultura y pesca	61	7	4	72
Comercio y reparación de vehículos	54	17	5	76
Construcción	49	16	7	72
Manufactura	331	65	27	423
Minas y canteras	25	6	1	32
Servicios	633	152	64	849
Suministro electricidad, agua y gestión de desechos	44	16	6	66
2	**2334**	**532**	**206**	**3072**
Agricultura, silvicultura y pesca	122	14	6	142
Comercio y reparación de vehículos	108	34	10	152
Construcción	98	32	14	144
Manufactura	634	118	44	796
Minas y canteras	38	10	2	50
Servicios	1250	294	120	1664
Suministro electricidad, agua y gestión de desechos	84	30	10	124
3	**3294**	**717**	**276**	**4287**
Agricultura, silvicultura y pesca	183	21	9	213
Comercio y reparación de vehículos	162	51	15	228
Construcción	147	48	21	216
Manufactura	831	141	54	1026
Minas y canteras	48	12	3	63
Servicios	1803	402	159	2364
Suministro electricidad, agua y gestión de desechos	120	42	15	177
4	**4056**	**884**	**308**	**5248**
Agricultura, silvicultura y pesca	244	28	12	284
Comercio y reparación de vehículos	216	68	20	304
Construcción	196	64	28	288
Manufactura	936	168	48	1152
Minas y canteras	64	16	4	84

Servicios	2260	504	188	2952
Suministro electricidad, agua y gestión de desechos	140	36	8	184
5	**4720**	**1010**	**355**	**6085**
Agricultura, silvicultura y pesca	305	35	10	350
Comercio y reparación de vehículos	270	85	25	380
Construcción	245	80	35	360
Manufactura	1135	195	55	1385
Minas y canteras	80	20	5	105
Servicios	2595	570	215	3380
Suministro electricidad, agua y gestión de desechos	90	25	10	125
6	**5388**	**1110**	**366**	**6864**
Agricultura, silvicultura y pesca	366	42	12	420
Comercio y reparación de vehículos	324	102	30	456
Construcción	276	96	24	396
Manufactura	1302	210	36	1548
Minas y canteras	96	24	6	126
Servicios	2934	612	246	3792
Suministro electricidad, agua y gestión de desechos	90	24	12	126
Total, general	**20989**	**4532**	**1625**	**27146**

Resultados del Trabajo de Campo

Como se indicó en la sección anterior la muestra proporcionada por el Banco Central fue subdividida en seis réplicas para un total de 27.146 empresa. Para el trabajo de campo se realizaron 10.916 llamadas a empresas para llegar a las 1.500 entrevistas efectivas. En el siguiente cuadro se presentan los principales resultados del trabajo.

Gráfico N° 1 Distribución de los resultados de las llamadas a las MiPymes durante el trabajo de campo.



Tal y como se aprecia en el gráfico, un 22% de las empresas presentes en la muestra cuando se les llamó el número siempre se encontraba ocupado, un 18% nunca contesto el teléfono y un 3% se encontraba inactivo, esto resulta en cerca del 43% de la muestra en la cual el número de teléfono presentaba algún tipo de problema lo cual imposibilitaba poder contactar a la empresa.

Continuando con el análisis, un 10% de las entrevistas quedaron pendientes, esto quiere decir que se presentó el contacto inicial con la persona mas no se dio inicio a la encuesta, la misma se reprogramó en una cita para un posterior momento. Un dato interesante es que el 22% de las empresas identificadas en el marco no se pudo realizar la entrevista por otras razones, las cuales están asociadas a que actualmente ya no es la empresa a la cual se está llamando o cambió su categoría de actividad o la misma había cerrado al momento. Cerca de un 1% de las empresas contactadas a la hora de iniciar la entrevista quedó incompleta, es decir en algún momento de la entrevista se tuvo que suspender la misma y fue imposible volver a completarla, estos cuestionarios no son contabilizados dentro del total. De igual manera un 1% de las empresas del marco eran repetidos, esto se debe al proceso de selección de la muestra.

Por último, se tiene cerca de un 10% de rechazos, es decir a la hora de iniciar la conversación la persona indicó no querer participar y fue imputado como un rechazo directamente.

Tomando en cuenta todos estos factores del total de empresas identificadas en la muestra se pudo realizar un 14% del total. En otras palabras, para poder tener una respuesta efectiva se tenían que llamar cerca de 7 empresas para poder obtener 1 encuesta efectiva.

Al analizar el comportamiento del marco por tamaño de empresa, en el siguiente cuadro se puede apreciar que la relación de llamadas para la obtención de una entrevista es muy similar en los tres tamaños de empresa, un poco menor para el caso de las medianas. También otro dato interesante a analizar son los rechazos en donde el mismo se incrementa al pasar de micros a mediana (9,8% a 13,3%).

Cuadro N° 6 Distribución de los resultados de las llamadas telefónicas a las MiPymes de acuerdo con el tamaño de la empresa.

Resultado	Micro	Pequeña	Mediana	Total
1. Ocupado	22.1%	19.1%	17.0%	21.5%
2. No contesta	18.8%	15.4%	15.4%	18.2%
3. Inactivo	3.4%	3.0%	3.7%	3.3%
4. Realizada	13.4%	14.0%	17.4%	13.6%
5. Pendiente	8.8%	13.4%	14.3%	9.7%
6. No realizada por otras razones	21.9%	22.1%	17.4%	21.7%
7. Incompleta	0.6%	1.0%	1.0%	0.7%
8. Rechazos	9.8%	11.0%	13.3%	10.1%
10. Repetida	1.2%	0.7%	0.4%	1.1%
11. Otros	0.1%	0.2%	0.0%	0.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tomando en cuenta la rama de actividad, se puede apreciar que los rechazos por parte de las empresas fueron más en las actividades de Construcción, Manufactura y Comercio. Por otro lado, los errores del poseen valores muy parecidos a lo largo de las actividades.

Cuadro N° 7Distribución de los resultados de las llamadas telefónicas a las MiPymes de acuerdo con sector de actividad

Resultado	Servicios	Comercio	Suministros	Agricultura	Construcción	Manufactura	Minas y canteras	Total
1.Ocupado	21.2%	21.8%	23.2%	20.7%	21.7%	22.1%	20.0%	21.5%
2.No contesta	19.0%	16.6%	17.0%	19.6%	20.0%	16.2%	18.9%	18.2%
3.Inactivo	3.9%	2.2%	1.8%	5.2%	2.4%	2.3%	4.7%	3.3%
4.Realizada	12.5%	12.8%	14.2%	7.8%	14.2%	17.2%	13.2%	13.6%
5.Pendiente	10.3%	15.3%	9.7%	6.4%	5.5%	8.8%	10.0%	9.7%
6.No realizada por otras razones	22.2%	19.9%	22.9%	26.4%	24.1%	19.4%	22.6%	21.7%
7.Incompleta	0.8%	0.5%	0.8%	1.1%	0.2%	0.4%	0.0%	0.7%
8.Rechazos	9.8%	10.4%	7.4%	7.0%	11.1%	11.8%	8.4%	10.1%
10.Repetida	0.4%	0.5%	1.8%	4.5%	0.8%	1.8%	2.1%	1.1%
11.Otros	0.0%	0.0%	1.3%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Una de las principales conclusiones del trabajo de campo es la inminente necesidad de mejorar el registro de empresas que posee el Banco Central, esto con el objetivo de depurar la variable de número de teléfono. Es necesario establecer mecanismos de control los cuales verifiquen la validez y veracidad de la información proporcionada por las empresas al momento de ser registradas en la base.

PRINCIPALES RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la III Encuesta Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana empresa, la misma fue elaborada por el Observatorio del Desarrollo y la Escuela de Estadística, para el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, con la colaboración del Banco BAC San José, Instituto Nacional de Seguros, Instituto Nacional de Aprendizaje y con la colaboración del Observatorio MIPYMEs de la Universidad Estatal a Distancia.

Para esta nueva versión de la encuesta se diseñaron varios módulos generales que permiten caracterizar en toda su amplitud el contexto en el cual se creó la empresa, la productividad, internacionalización de productos, necesidades de capacitación, seguros y pólizas, esquemas bancarios entre otros.

Seguidamente se presentarán los resultados de cada módulo de la encuesta, para lo cual el lector encontrará una explicación del módulo seguido de los principales resultados de este.

Módulo de CONTEXTO.

Este módulo está compuesto de cuatro apartados, sectores productivos, distribución geográfica de las empresas y el tipo de registro de la empresa.

SECTORES PRODUCTIVOS

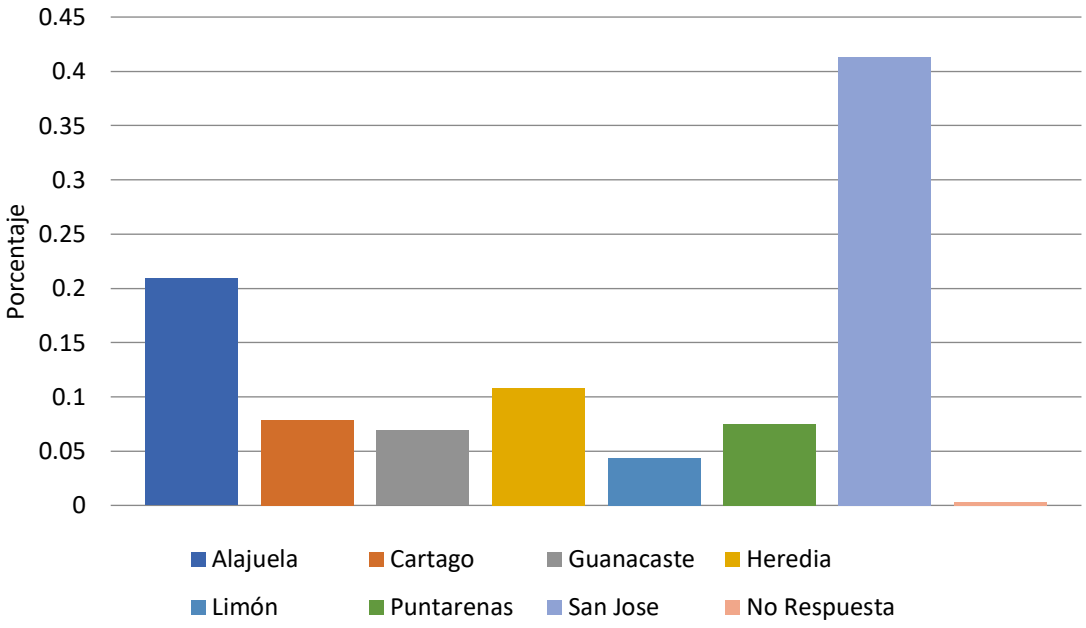
Dentro de las principales características de las empresas se muestra que 47,9% de las entrevistas corresponde a empresas de servicios, un 27,3% a Comercio y reparación de vehículos, un 0,4% a suministros de electricidad, agua y gestión de desechos, un 8,0% a Agricultura, silvicultura y pesca, un 9,4% Construcción, un 6,8% Manufactura y un 0,2% a Minas y canteras.

Por su parte, en lo referente al tamaño de las empresas, un 78,4% corresponde a empresas clasificadas como Micro, un 17,1% corresponde a empresas pequeñas y un 4,5% a empresas medianas.

DISTRIBUCION GEOGRÁFICA DE LAS EMPRESAS PYME

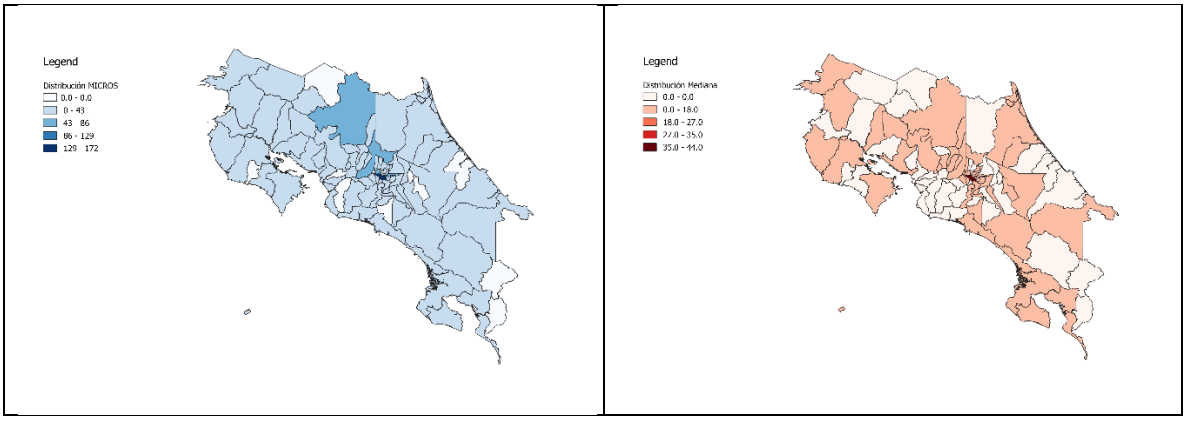
En cuanto a la distribución geográfica de las empresas un 41,3% están ubicadas en la provincia de San José, un 20,9% en Alajuela, un 7,9% en Cartago, un 10,8% en Heredia, un 6,9% en Guanacaste, un 7,5% en Puntarenas, un 4,4% en Limón, y un 0.3% no quiso indicar el lugar de ubicación de la empresa.

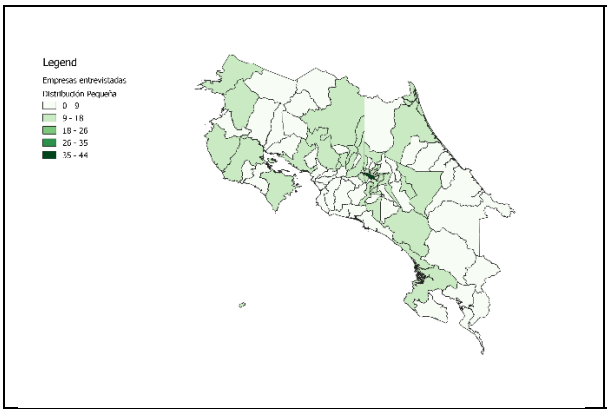
Gráfico N° 2 Ubicación de las empresas por provincia



En el siguiente mapa es posible visualizar de mejor manera la distribución de las empresas entrevistadas por cantón. Tal y como se aprecia los cantones en donde principalmente se ubican las microempresas son: San José, Alajuela, San Carlos, Montes de Oca, Heredia y Goicoechea; en cuanto a las empresas pequeñas, las mismas se encuentran en: San José, San Carlos, Escazú, Cartago, Alajuela y Heredia. Por su parte los principales cantones en los cuales se ubican las empresas medianas son: San José, Alajuela, San Carlos y Palmares.

Gráfico N° 3 Mapa con las ubicaciones e las empresas por cantón





DISTRIBUCION GEOGRAFICA DE LAS EMPRESAS PYME POR TAMAÑO

Tomando en cuenta la variable de ubicación geográfica, se pudo apreciar que la provincia de San José alberga el 41,2% de las microempresas, el 40,8% de las pequeñas y un 44,1% de las empresas medianas. En Alajuela la distribución de empresas según su tamaño es similar, un 21,0% son micro, un 19,6% pequeñas y un 24,4% medianas. En Cartago el escenario varía un poco, al contar con un 7,4% de las empresas micro, un 10.5% pequeñas y un 6,7% medianas. Para Heredia el comportamiento es de 11,1% micro, 10,5% pequeñas y 7,3% medianas empresas. Siguiendo con la provincia de Guanacaste los valores son de 6,3% micro, 9,3% pequeñas y 8,2% medianas. En Puntarenas se tiene que un 7,7% son micro, 6,4% son pequeñas y 7,6% medianas. Por último, Limón indica tener un 4,9% micro, 3,0% pequeñas y un 1,7% medianas. En el siguiente cuadro se pueden apreciar los resultados por tamaño de empresa y provincia.

Cuadro N° 8 Distribución de las empresas por cantón de ubicación de esta.

Cantón	Porcentaje
San José	14.9
Escazú	2.8
Desamparados	2.2
Puriscal	1
Tarrazú	0.2
Aserrí	0.4
Mora	0.4
Goicoechea	3.6
Santa Ana	1.6
Alajuelita	0.2
Vázquez de Coronado	0.8
Acosta	0.2
Tibás	2.5
Moravia	1.9
Montes de Oca	4
Dota	0.3
Curridabat	2.1
Pérez Zeledón,	1.9
León Cortés	0.3
Alajuela	5.7
San Ramón	2.5
Grecia	1.7
San Mateo	0.1
Atenas	0.2
Naranjo	1.6
Palmares	1.7
Poás	0.7
Orotina	0.1
San Carlos	4.8
Alfaro Ruíz	0.1
Valverde Vega	0.7
Upala	0.7
Los Chiles	0
Guatuso	0.3
Cartago	3.3
Paraíso	0.2
La Unión	1.4
Jiménez	0.2
Turrialba	2.1
Alvarado	0
Oreamuno	0.3
El Guarco	0.6
Heredia	3.8
Barva	0.3
Santo Domingo	1.4
Santa Bárbara	0.9
San Rafael	1.2
San Isidro	0.5
Belén	0.9
Flores	0.8
San Pablo	0.3
Sarapiquí	0.7
Liberia	2.2
Nicoya	1
Santa Cruz	1.3
Bagaces	0.2
Carillo	0.4
Cañas	0.6
Abangares	0.1
Tilarán	0.2
Nandayure	0.5
La Cruz	0.3
Hojancha	0
Puntarenas	3.2
Esparza	0.4
Buenos Aires	0.1
Montes de Oro	0.3
Osa	0.9
Aguirre	0.5
Golfito	1
Coto Brus	0
Parrita	0.3
Corredores	0
Garabito	0.8
Limón	0.6
Pococí	2.1
Siquirres	0.8
Talamanca	0.5
Matina	0
Guácimo	0.4
No responde	0.3
Total	100

REGISTRO PYME Y PYMPAS

Al determinar la cantidad de empresas registradas en el Sistema de Información Empresarial Costarricense (SIEC) del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) con la condición PYME fue posible apreciar que el 38,0% de las microempresas se encontraban registradas ante el MEIC como PYME, en el caso de las pequeñas un 49,1% y las medianas un 34,2%. En cuanto las empresas registradas ante

el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), los porcentajes de inscripción son considerablemente más bajos, en el caso de las Micro es un 7,1% para las pequeñas un 10,6% y para las medianas un 14,9%[4].

Cuadro N° 9 ¿Actualmente la empresa se encuentra registrada ante?

	MEIC como PYME Porcentaje	MAG como PYME Porcentaje Productor agropecuario
Si	39.7	8.1
No	58.2	89.4
NR	2.1	2.6
Total	100.0	100.0

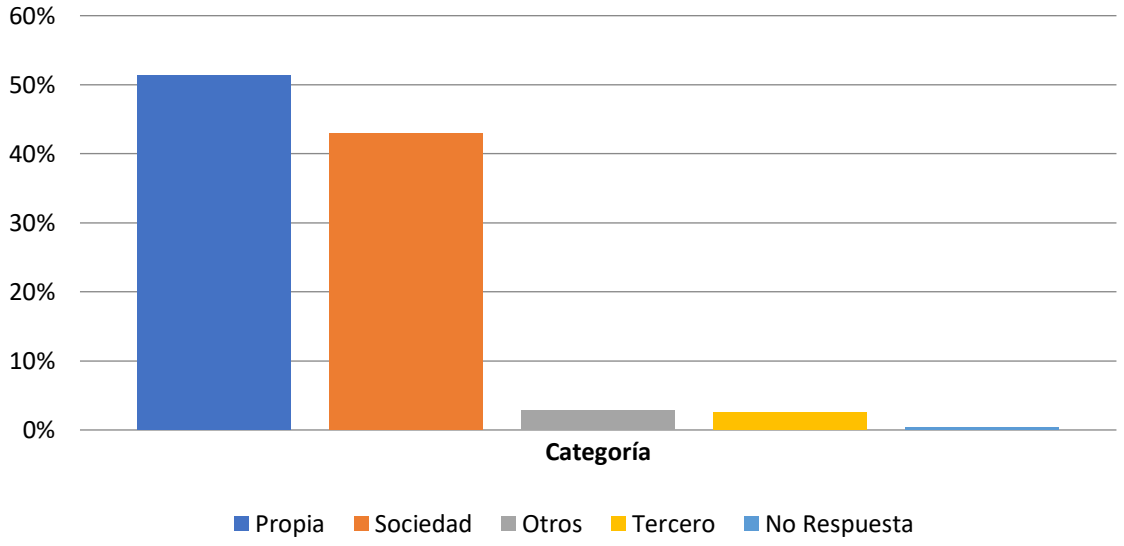
[4] Estos datos son calculados de manera independiente por tipo de empresa.

Módulo de Características de las Empresas

El módulo de características de las empresas está enfocado en conocer sus principales actividades, la ubicación del negocio, si cuenta con sucursales, el tipo de asociación o gremio al cual pertenecen, cuantas personas trabajan, el grado de educación de los empleados, así como si cuenta con empleados con alguna discapacidad y si tiene empleados egresados específicamente del Instituto Nacional de Aprendizaje. A continuación, se presentan los principales resultados.

Dentro de las principales actividades que indicaron desarrollar las empresas destacan, transporte, turismo y recreación, servicios, reparación de productos varios, alimentación, entre otros. Un 51,4% de las empresas entrevistadas indicó que la empresa es propia, un 42,9% que se encuentra en sociedad, un 2,6% que es de un tercero, y un 2,9%, indicó ser otra figura, dentro de la cual cerca del 60% indicó ser una asociación, seguido por cooperativas y por empresas auxiliares con un 10% cada una.

Gráfico N° 4 ¿La empresa es propia, de un tercero, de una sociedad u otra figura?



PRINCIPAL ACTIVIDAD DE LA EMPRESAS

Como parte de las preguntas realizadas a las empresas se consultó sobre la principal actividad que se dedican, en el siguiente cuadro se presentan los resultados de las respuestas clasificados de acuerdo con la Clasificación Internacional de Actividades Económicas en su revisión 4, un 20,% se clasificó como Industria Manufacturera, un 21,4% como comercio al por mayor y al por menos, reparación de vehículos automotores y motocicletas, un 9,3% indicó realizar actividades de servicio administrativos y de apoyo.

Cuadro N° 10 Cuál es la principal actividad de la empresa

Para empezar, dígame ¿Cuál es la principal actividad de esta empresa?	Porcentaje
Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales	0.11
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	0.28
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares.	0.75
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.15
Explotación de minas y canteras	1.25
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	1.45
Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	1.47
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.49
Enseñanza	1.91
Actividades financieras y de seguros	2.24
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	2.58
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	3.43
Transporte y almacenamiento	3.69
Actividades inmobiliarias	3.7
Construcción	3.98
Información y comunicaciones	6.21
Otras actividades de servicios	6.26
Actividades profesionales, científicas y técnicas	7.36
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	9.3
Industrias manufactureras	20.07
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	20.41
Otros	0.64
NSNR	0.26
Total	100

Analizando los resultados de esta pregunta por tamaño de empresa se puede se observa que un 27% de las empresas medianas indican estar de industria manufactureras, un 28,4% de las empresas pequeñas se clasifican como comercio a por mayor y al por menor, para el caso de las Micros la mayoría indicó estar clasificadas en manufactura y comercio al por mayor y al por menor.

Cuadro N° 11 Cuál es la principal actividad de la empresa de acuerdo con el tamaño de la empresa

Para empezar, dígame ¿Cuál es la principal actividad de esta empresa?	Micro	Pequeña	Mediana
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	3.4	3.8	2.1
Explotación de minas y canteras	1.1	1.6	1.6
Industrias manufactureras	19.5	20.7	27.1
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	1.6	1.2	.2
Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	1.6	.9	.7
Construcción	3.9	3.3	8.0
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	18.7	28.4	18.9
Transporte y almacenamiento	3.5	4.8	3.1
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	2.6	2.2	3.6
Información y comunicaciones	7.2	2.1	4.7
Actividades financieras y de seguros	2.3	1.8	2.3
Actividades inmobiliarias	4.2	2.0	1.2
Actividades profesionales, científicas y técnicas	7.3	8.8	3.6
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	9.5	8.5	8.6
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	.4		.2
Enseñanza	2.0	1.6	2.3
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.4	2.1	.5
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.3	.3	1.8
Otras actividades de servicios	6.7	4.1	6.1
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares.	.7	1.2	.6
Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales	.1		.7
Otros	.6	.6	2.1
NSNR	.3		.2
Total	100.0	100.0	100.0

UBICACIÓN DE LA EMPRESA

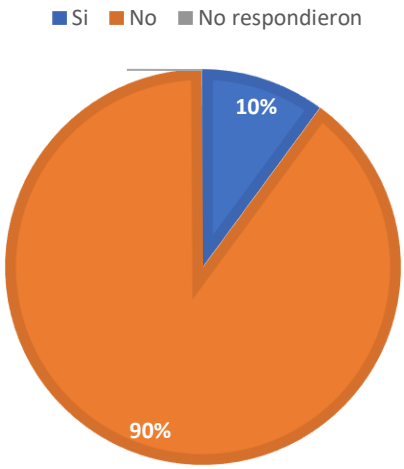
En cuanto a la ubicación de la empresa, un 70,3% de las personas entrevistadas indicó que la empresa se ubica en un lugar independiente, un 14,9% en una casa de habitación con un lugar exclusivo para el negocio un 4,7 % en una Finca, un 4,7% en una casa de habitación sin un lugar exclusivo para la empresa, un 0.5% en un condominio y un 4.9% indicó que en otros lugares dentro de los cuales se indicó espacios como centros comerciales, Zonas Francas, Oficentros, entre otros.

Cuadro N° 12 La empresa está ubicada en un lugar independiente o dentro de una casa de habitación?

Ubicación	Porcentaje
Lugar independiente	70.3
Finca	4.7
Casa de habitación, con lugar exclusivo para negocio	14.9
Casa de habitación sin lugar exclusivo para negocio	4.7
Condominio	0.5
Otros lugares	4.9
Total	100

Sobre la consulta de sucursales, sólo un 10,0% de las empresas indicó tener sucursales. Los cantones con mayor frecuencia de sucursales son: San José (15%) San Carlos (7,9%) Belén (6,3%) Liberia, Santa Cruz y Cartago con un 3,6%.

Gráfico N° 5 La empresa tiene sucursales?



TAMAÑO DE LAS EMPRESAS

Al analizar los resultados por tamaño de empresa, se tiene que, para el caso de las Microempresas, un 68,9% indica que la empresa está ubicada en un lugar independiente, un 15,9% en una casa de habitación con un lugar exclusivo para el negocio y un 5,0% en la casa de habitación, pero sin un lugar exclusivo. En el caso de las empresas pequeñas se puede concluir que un 77,8% se ubican en un lugar independiente, un 11.0% en una casa de habitación con un lugar exclusivo y un 4,2% en una casa de habitación, pero sin lugar exclusivo. Por último, las empresas medianas se encuentran ubicadas en un 71,8% en un lugar independiente, un 11,7% en una casa de habitación con un lugar exclusivo, y un 1,6% en una casa de habitación sin un lugar exclusivo. En cuanto a lo respectivo a las sucursales se obtiene que únicamente

el 9,1% de las microempresas cuenta con sucursales, un 12,4% de las pequeñas y un 18,8% de las medianas.

NIVEL DE ASOCIATIVIDAD

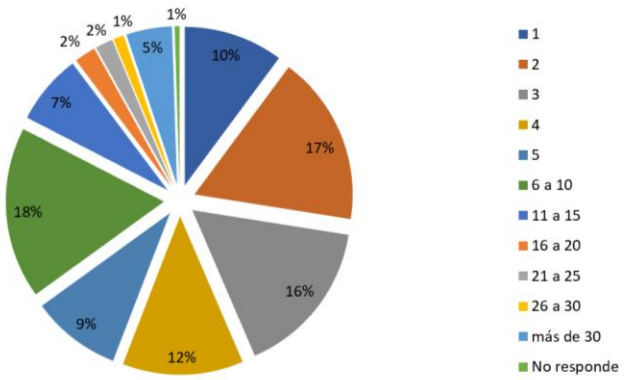
A la pregunta de si la empresa está asociada o agremiada o forma parte de un consorcio, un 86,7% de las empresas entrevistadas indicó no estar bajo ninguna de las figuras descritas anteriormente, un 2,4% indicó formar parte de una cámara, un 2,5% forma parte de una cooperativa, un 6,2% forma parte de una asociación, un 1.6% de un consorcio y un 0.2% indicó formar parte de todas.

Cuadro N° 13La empresa está asociada, agremiada o forma parte de un consorcio

Respuesta	Porcentaje
Si, cámara	2.4
Si, cooperativa	2.5
Si, asociación	6.2
Consorcio	1.6
Todas	0.2
No	86.7
No respondieron	0.5
Total	100

En cuanto a las preguntas de cuántas personas trabajan actualmente en la empresa, el 56,1% indicó que trabajan entre 1 y 4 personas en la empresa, un 36,1 % indicó que trabajan entre 5 y 20 personas y finalmente, un 7,3% de las empresas mencionó que trabajan más de 21 personas hasta las 700.

Gráfico N° 6 Actualmente cuántas personas trabajan en la empresa?



En cuanto a la participación de hombres y mujeres dentro de las empresas, es interesante observar que un 6,6% de las empresas indicó no contar con ningún hombre dentro de su negocio mientras que un 32,5% de las empresas indicó no contar con mujeres. A su vez, un 65,4% de las empresas indicó contar

con entre 1 y 4 hombres dentro su empresa mientras que 53,4% de las empresas indicó contar con entre 1 y 4 mujeres en la empresa.

Cuadro N° 14Distribución del Total, de empleados por sexo y cantidad

Cantidad	Hombres	Mujeres
0	6,6	32,5
1	24,5	27,3
2	16,7	13,5
3	11,7	7,5
4	12,4	5,1
5	5	3,5
6	4,6	1,4
7	2,1	1,1
8	1,9	1,2
9	1,5	0,2
10	2,1	1,1
11	0,7	0,6
12	1,2	0,2
13	0,3	0,1
14	0,5	0,2
15	0,3	0,4
16	0,5	0,2
17	0,2	0,3
18	0,6	0,1
19	0,3	0,3
20	0,7	0,6
21 a 25	1,2	0,3
26 a 30	0,5	0,2
31 a 35	0,7	0,2
36 a 40	0,1	0,2
41 a 45	0,2	0
46 a 50	0,4	0,1
51 a 55	0	0
56 a 60	0,1	0,1
61 a 65	0,2	0
66 a 70	0,2	0
71 a 75	0,1	0
76 a 80	0,1	0
81 a 85	0,4	0
86 a 90	0	0
91 a 95	0,1	0
100 a 199	0,2	0,2
200 o más	0,2	0,1

Cantidad	Hombres	Mujeres
No responde	1,4	1,4

En cuanto al grado de asociación de las empresas tomando en cuenta el tamaño de estas, se obtiene que un 87,9% de las microempresas indicaron no estar asociadas, en el caso de las pequeñas fue un 82,9% y las medianas un 79,7%. A pesar de esto alrededor de un 6,0% de las empresas comentó que si estaban asociadas.

En cuanto a la cantidad de personas que trabajan en las empresas, en el caso de las micros se puede observar que el 85% de las mismas indicaron contar con entre 1 y 8 trabajadores, en el caso de las pequeñas empresas ese valor es cercano al 57,0%, y finalmente, en el caso de las medianas corresponde a un porcentaje cercano al 41,6%.

Por su parte el análisis por sexo del empleado en el caso de las micros un 7,5% indicó no contar con un hombre dentro de la empresa, en el caso de las pequeñas el porcentaje es de 3,9% y las medianas del %.

Por su parte, al analizar la categoría de sexo del empleado un 7,5% de las microempresas indicó no contar con un hombre dentro de la empresa, a su vez, un 3,9% de las pequeñas y un 2,1% de las empresas medianas indicaron lo mismo. Por otro lado, un 35,8% de las microempresas mencionó que no cuentan con ninguna mujer dentro de la empresa, mientras que un 20,6% de las pequeñas y un 20,0% de las empresas medianas indicaron lo mismo.

NIVEL EDUCATIVO DE LOS EMPRESARIOS

Siguiendo con el análisis, durante el periodo de entrevista se consultó sobre el grado de educación de los empleados en las empresas. Un 27,3% de los entrevistados indicó que los empleados cuentan con primaria, un 43,2% con secundaria y un 28,1% indicó que sus trabajadores contaban con educación universitaria, finalmente, un 1.3% no quiso responder a esta pregunta.

Cuadro N° 15¿Qué grado de educación considera usted que requiere tener los empleados para desempeñar bien las funciones?

Grado de educación	Porcentaje
Primaria	27.3
Secundaria	43.2
Universitaria	28.1
No respondieron	1.3
Total	100

Al analizar la pregunta en relación con el tamaño de la empresa, se puede apreciar que la distribución porcentual del grado de educación que requieren las empresas no varía considerablemente de acuerdo con el tamaño de esta. En el caso de las micros el porcentaje de primaria es un 28,1%, para secundaria

un 24,4% y universitaria un 28,9%. En el caso de las pequeñas esos porcentajes corresponden a 24,4% educación primaria, 49,2% secundaria y 24,6% universitaria. Por último, en el caso de las medianas el porcentaje que indica solicitar primaria es del 26,3% secundaria 43,3% y universitaria 28,5%.

INCLUSIVIDAD DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Ante la consulta de si en la empresa cuentan con empleados con algún tipo de discapacidad un 5,3% de la población encuestada indicó sí contar con personas con alguna persona con discapacidad dentro de sus empleados. A la consulta de si cuentan con empleados egresados del INA un 16,9% de las empresas indicó si contar con egresados de dicha institución educativa.

Cuadro N° 16 Actualmente la empresa tiene contratados empleados

	Con alguna discapacidad	Egresados del INA
Si	5,3	16,9
No	94,5	82,8
NR	0,2	0,3

Continuando con el análisis, es interesante observar que el porcentaje más alto de empresas que indica contar con personas con alguna discapacidad corresponde a las empresas medianas con un 8,4%, seguido por las microempresas con un 5,3% y las pequeñas con un 4,4%. En cuanto a la contratación de empleados del Instituto Nacional de Aprendizaje, las microempresas indican con un 15,8% que, si cuentan con dichos profesionales, las pequeñas con un 20,8% y las medianas con un 21,8%.

MÓDULO DE CREACIÓN DE LA EMPRESA

El módulo de creación de la empresa está orientado a caracterizar el origen de esta, es decir el año en que se creó, las características del propietario, el financiamiento que dio origen a la empresa, así como los motivos por los que se creó, entre otros aspectos.

Sobre las características del informante se tiene que un 57,8% de las personas entrevistadas indicó ser el dueño de la empresa, en cuanto al puesto que ocupa dentro de la misma un 15,6% indicó ser gerente, un 18,3% administrador, un 4,5% el jefe, un 36,3% indicó ser el dueño o propietario y un 2,6% miembro de la junta directiva[5].

[5] Es importante indica que cuando se inicia la entrevista el informante en la medida de lo posible fue el dueño o administrador de la empresa, pero cuando se hace la consulta específica sobre el puesto que ocupaba dentro de la empresa, los informantes no se clasificaban como dueños de la empresa sino bajo otra categoría de ahí por qué la diferencia de los porcentajes del 57,8% al 36,3%.

Cuadro N° 17 Que puesto ocupa dentro de la empresa

Puesto	Porcentaje
Gerente	15.6
Administrador	18.3
Jefe	4.5
Dueño, propietario	36.3
Miembro de junta directiva	2.6
Otro	22.4
No respondieron	0.4
Total	100

¿Otro puesto

Puesto	Porcentaje
Gerente	0.1
Jefe	0.2
Miembro de la junta directiva	0.4
Representante legal	6.5
Recepcionista, secretaria	19.5
Director	5.8
Encargado de área	8.4
Contador, tesorería	7.5
Asistente, auxiliar	22
Agente de ventas, vendedor	6.7
Familiar del dueño	3.8
Empleado	13.9
Supervisor	1.1
Otras	4.2
No responde	0.1
Total	100

Al analizar el comportamiento de la variable informante según el tamaño de empresa, se determinó que el 42% de las respuestas de las microempresas fueron brindadas por los dueños o propietarios, en el caso de las pequeñas fue de un 17,7% y las medianas de un 7,0%. [6]

En cuanto a la pregunta de si usted es el dueño de la empresa, 63.6% de las llamadas a microempresas fueron atendidas por el dueño para la misma, en las pequeñas un 37,8% fueron atendidas por los dueños y las medianas 33,3%. Adicionalmente, cerca de un 38% de los informantes en el caso de las micros fueron gerentes, administradores, jefes o miembros de la junta directiva, ese porcentaje para las empresas pequeñas fue de 57,7% y para las medianas 61,2%.

[66]Los porcentajes no suman el 100% porque se están comparando los resultados de acuerdo al tamaño de la empresa y no su distribución.

Cuadro N° 18 ¿Es usted el propietario de la empresa?

Respuesta	Porcentaje
Si	57.8
No	41.9
No respondieron	0.3
Total	100

INICIO DE OPERACIONES DE LA EMPRESA

A la pregunta correspondiente sobre el inicio de operaciones de la empresa, un 60% indicó que la misma inició en un lugar independiente, un 4,6% indicó que originalmente formaba parte de otra empresa, y cerca de un 25% indicó que inició operaciones en una casa de habitación.

Cuadro N° 19 Inicio operaciones en un lugar independiente, formaba parte de una empresa o inicio en una casa

Lugar	Porcentaje
Lugar independiente	59.8
Finca	4.2
Casa de habitación, con lugar exclusivo para negocio	17.7
Casa de habitación sin lugar exclusivo para negocio	9.9
Condominio	0.1
Formaba parte de otra empresa	4.6
Otros lugares	3
No respondieron	0.7
Total	100

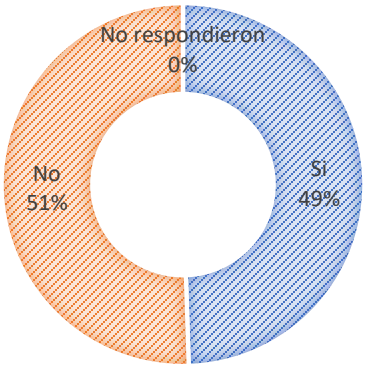
Al analizar el tamaño de la empresa, en el caso de las microempresas un 60,5% indicó haber iniciado operaciones en un lugar independiente, un 27,7% en una casa de habitación y un 4,3% como parte de una empresa. En el caso de las pequeñas empresas, un 56,9% indicó iniciar operaciones en un lugar independiente, 27,9% en una casa de habitación y un 6,2% como parte de otra empresa, y en el caso de las empresas medianas un 49,6% mencionó iniciar operaciones en un lugar independiente, un 24,6% en una casa de habitación y un 8,1% dentro de una empresa.

ORIGEN DE LA EMPRESA

Ante la consulta de si la empresa fue creada como producto de su trabajo en otra empresa en la cual laboraba, un 50% de las empresas encuestadas afirmaron que sí fue creada como producto de su labor. Analizando las respuestas más específicamente por tamaño de empresa, en el caso de las micros un 48,5% indicó que la misma fue creada como parte de su trabajo en otra empresa, un 20,5% para el caso

de las pequeñas y un 51,9% en el caso de las medianas (el total de empresas que contestaron estas preguntas fue de un 64,1% para las micros, 39,5% pequeñas y un 33,3% medianas).

Gráfico N° 7¿La empresa fue creada como producto de su trabajo en otra empresa en la cual usted labora?



En cuanto al esquema de financiamiento inicial de las empresas sólo un 58,5% de las empresas contestaron a este batería de preguntas de esas un 80,7% indicaron utilizar recursos propios, un 5,7% del total de las empresas que contestaron indicaron usar prestamistas informales, un 17,2% del total de empresas indicaron usar bancos públicos, un 3,1% préstamos de otras empresas. un 2,8% utilizó la banca privada, un 2,8% empleo las tarjetas de crédito, un 5,7% proveedores, un 9,9% parientes o amigos, un 1,1% emisión de acciones un 2,3% empleo cooperativas, un 0,1% organizaciones de microfinanzas, un 1,4% fondos PYME, un 0,1% fondos FINADE y un 2,3% los fondos de Banca para el Desarrollo.

Cuadro N° 20 ¿El financiamiento inicial para desarrollar la empresa provino de…?

	Si	No	NR	Total
Recursos Propios	80,7	19,1	0,1	100
Prestamista informal	5,7	94,1	0,1	100
Bancos públicos	17,2	82,4	0,4	100
De otra empresa	3,1	96,4	0,5	100
Bancos privados	2,8	96,9	0,4	100
Tarjeta de crédito	2,8	96,9	0,4	100
Proveedores	5,7	94,1	0,2	100
Parientes o amigos	9,9	89,8	0,3	100
Emisión de acciones	1,1	98,7	0,2	100
Cooperativa	2,3	97,5	0,2	100
Organizaciones de microfinanzas	0,1	99,6	0,2	100
Fondos PYME	1,4	98,3	0,2	100
FINADE	0,1	99,7	0,2	100
Programa de banca para el desarrollo	2,3	97,5	0,2	100
Otros	2	97,8	0,2	100

FINANCIAMIENTO DE LA EMPRESA

Siguiendo con el análisis, cuando se desagrega la información obtenida por tamaño de empresa, del total de empresas que contestaron (el total de empresas que contestaron estas preguntas fue de un 64,1% para las micros, 39,5% pequeñas y un 33,3% medianas) los que indican que utilizaron recursos propios para el financiamiento de esta fueron un 80,5%, 80,5% y 86,9%. En el caso de los prestamistas informales un 5,8% en el caso de las micros, un 5,4% en el caso de las pequeñas y un 6,0% en el caso de las medianas. En el caso de bancos públicos se indica que un 17,7% de las micros lo usaron un 15,5% de las pequeñas y un 10,9% de las medianas.

PRESTAMOS DE OTRAS EMPRESAS

En cuanto a los préstamos de otras empresas un 3,2% de las microempresas hicieron uso de estas, un 2,4% de las pequeñas y un 2,8% de las medianas. Sobre el financiamiento de bancos privados un 2.8% de las micros indicaron usar esos fondos, un 2.3% en las pequeñas y un 4,5% en las medianas.

Sobre las tarjetas de crédito un 2,7% de las micros lo usaron como esquema de financiamiento, un 2,5% en las pequeñas y un 5,5% en las medianas. Con respecto a los proveedores, un 5,8% de las micros lo empleó, un 5,0% en el caso de las pequeñas y un 5,2% en el caso de las medianas. El financiamiento a través de parientes o amigos fue empleado en un 9,9% por parte de las microempresas, un 10,7% en el caso de las pequeñas y un 6,8% en el caso de las medianas.

Otro de los esquemas de financiamiento utilizados por las empresas entrevistadas fue la emisión de acciones, un 1.2% de las micros y las medianas fueron los que utilizaron este recurso. En cuanto a las cooperativas un 1,8% de las micros lo empleó, mientras que un 6,5% de las pequeñas y un 1,2% de las medianas también utilizó este medio de financiamiento. Finalmente, solamente un caso de las empresas entrevistadas, específicamente microempresa utilizó como esquema de financiamiento las organizaciones de microfinanzas.

FONDOS PYME

En cuanto a los fondos PYME un 1,5% de las microempresas lo usaron y un 1,4% de las pequeñas. Con los fondos FINADE sólo microempresa indicó haber accedido a esos fondos. En cuanto al sistema de banca para el desarrollo, un 1,7% de las micros lo usó y un 7,1% de las pequeñas.

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DEL DUEÑO DE LA EMPRESA

Una de las preguntas consultadas es sobre el sexo del propietario o dueño de la empresa, a lo cual un 79,0% indicó que el dueño es un hombre, mientras que un 19,8% indicó que el dueño era una mujer, un 1,2% no quiso indicar el sexo del dueño del negocio. Al analizar el sexo del propietario del negocio por tamaño de empresa se observa que un 78,4% de las micros son hombres y un 20,0% mujer, en el caso de las pequeñas es un 77,4% hombre y un 22,6% mujeres, por último, en el caso de las medianas empresas un 89,2% hombre y un 9,4% mujer.

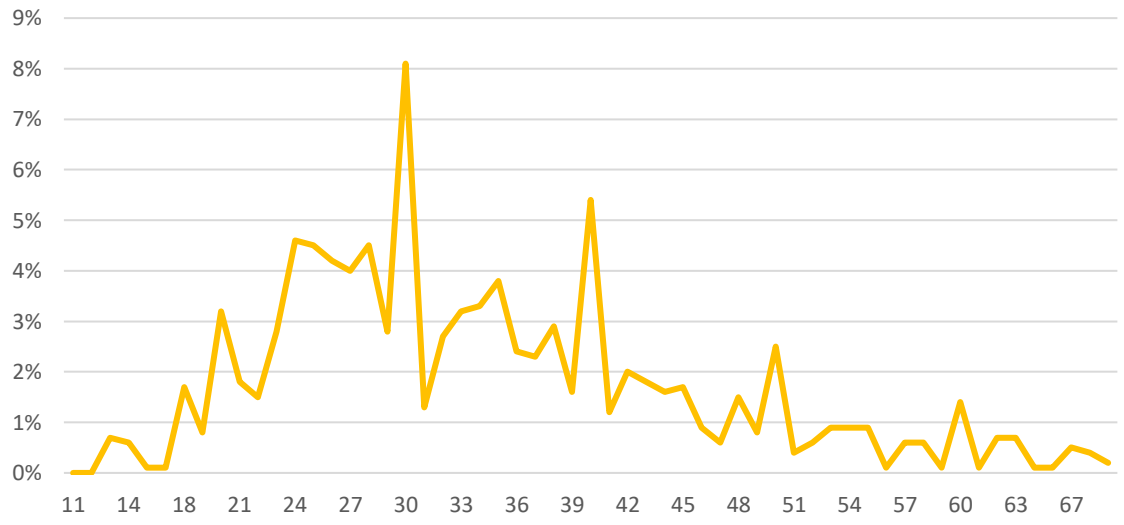
Cuadro N° 21 Sexo del propietario

	Porcentaje
Hombre	76.2
Mujer	23.8
Total	100

EDAD DE INICIO DEL DUEÑO DE LA EMPRESA

En cuanto a la edad de inicio de la empresa, un 3,1% de las mismas indicó que inició su negocio cuando tenía menos de 18 años, un 19,2% de los entrevistados indicó que la creó entre los 18 y 25 años, un 38,9% entre los 25 y 35 años, un 22,8% entre los 35 y 45 años, un 9,8% entre los 45 y 55 años y un 5,6 después de los 55 años.

Gráfico N° 8 ¿Qué edad tenía (usted) cuando inicio la empresa?

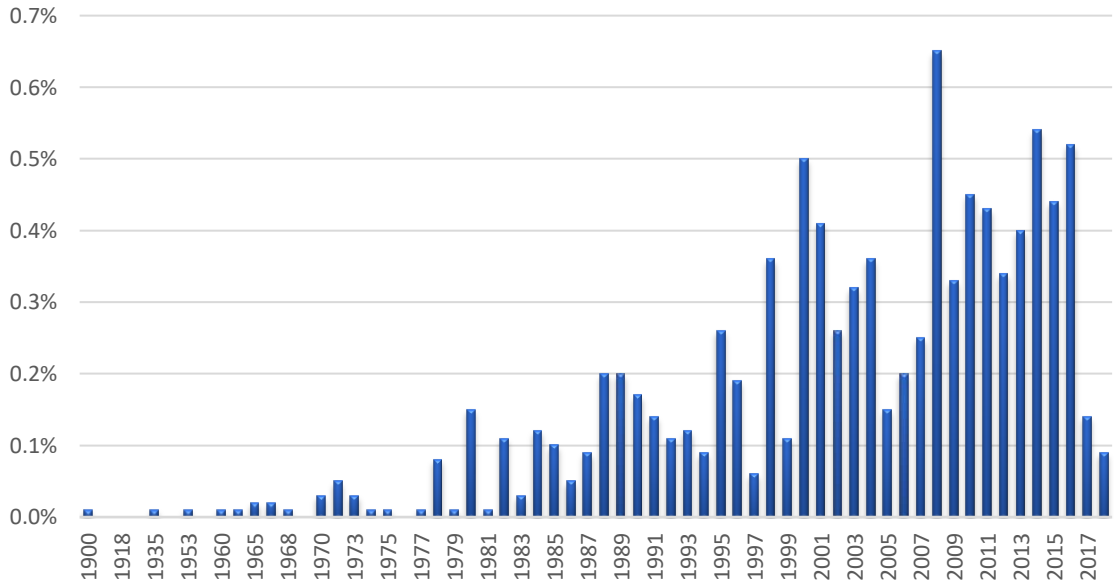


Analizando ese comportamiento por tamaño de la empresa se puede apreciar que para el caso de las micros los porcentajes son menos de 18 años 3%, entre 18 y 25 años 18,7%, entre 25 y 35 años 33,2%, entre 35 y 45 años 23,8%, entre 45 y 55 9,3%, y más de 55 años 6,1%. Por su parte, en el caso de las empresas pequeñas los porcentajes corresponden a menos de 18 años 3,5%, entre 18 y 25 años 21,3% 25 y 35 años 43,0%, entre 35 y 45 años 13,9%, entre 45 y 55 13,1%, y más de 55 años 1,8%. Finalmente, en el caso de las medianas empresas los porcentajes son menos de 18 años 6,0%, entre 18 y 25 años 21,4%, entre 25 y 35 años 33,1%, entre 35 y 45 años 22,8%, entre 45 y 55 16,9%.

INICIO DE OPERACIONES

En cuanto al año de inicio de operaciones de la empresa, un 14,1 % indicó que inició operaciones antes de 1990, un 19,4% antes del año 2000, un 33,9% antes del 2010 y un 29,2% entre el 2010 y 2018. Al analizar el comportamiento por tamaño de la empresa se puede apreciar que, en el caso de las micros el 30,8% de las mismas inició operaciones antes de 1999, un 28,7% entre el 2000 y 2010 y un 25,1% después del 2010. En el caso de las pequeñas empresas un 28,3% inició antes de 1999, un 34,0% entre 2000 y 2010 y un 28% después del 2010. En el caso de las medianas un 30,8% inicio antes de 1999, un 43,4% inició entre el 2000 y 2010 y un 17,0% después del 2010.

Gráfico N° 9 ¿En qué año inició operaciones la empresa?



ESCOLARIDAD DEL DUEÑO DE EMPRESA

Otro dato interesante por analizar es la escolaridad de las personas cuando dieron inicio a su negocio. A esta pregunta un 13.1% indicó tener una escolaridad menor a primaria, un 24,6% sólo contaba con

educación secundaria, un 7,7% con educación técnica, un 48,1% con educación universitaria, un 5,4% con posgrado y un 1,2% no quiso responder a esta pregunta.

Cuadro N° 22 ¿Y qué nivel de escolaridad tenía cuan inicio la empresa?

Escolaridad	Porcentaje
Primaria o menos	13.1
Secundaria	24.6
Técnico	7.7
Universitaria	48.1
Posgrado	5.4
No responde	1.2
Total	100

Analizando el comportamiento por tamaño de empresa y la escolaridad de inicio de la empresa, se encuentra que, para el caso de las micros, un 13,1% al momento únicamente contaba con educación primaria, un 24,8% con educación secundaria, el 7,8% contaba con un técnico en educación, un 47,6% educación universitaria, un 5,4% con posgrado (a esta pregunta contestó un 63,2% de las empresas). Por otro lado, en el caso de las pequeñas empresas un 11,5% contaba con educación primaria, un 23,6% con educación secundaria, un 6,6% con educación técnica, un 52,2% con educación universitaria, un 5,1% (esta pregunta la contestaron un 39,8% de las empresas). En el caso de las medianas empresas, un 18,3% tenía educación primaria, un 22,0% secundaria, un 6,5% técnico, un 46,9% educación universitaria, un 4,5% posgrado (esta pregunta fue contestada por un 33,3% de las empresas).

Módulo de Trámites

El módulo de trámites está desarrollado con el objetivo de identificar cuáles fueron los trámites a los cuales se enfrentó la empresa como motivo de su desarrollo, cuanto tiempo duró gestionando los mismos, el tipo de registro que posee la empresa, así como una valoración de los trámites realizados.

A la consulta de cuando inició su empresa cómo tramitó los permisos de funcionamiento, patentes y seguros, las empresas indicaron en un 60,9% que iniciaron todos los trámites de funcionamiento desde el inicio, un 56,9% indicó que los trámites de patentes los realizó desde el inicio y un 62,3% indicó que los trámites de seguros los inició desde el principio.

Cuadro N° 23 ¿Cómo tramitó los permisos de…?

Respuesta	Funcionamiento	Patentes	Seguro
Todos desde que inicio	60,9	56,9	62,3
Poco a poco	34,1	31,8	32,6
No respondieron	5	11,3	5,1
Total	100	100	100

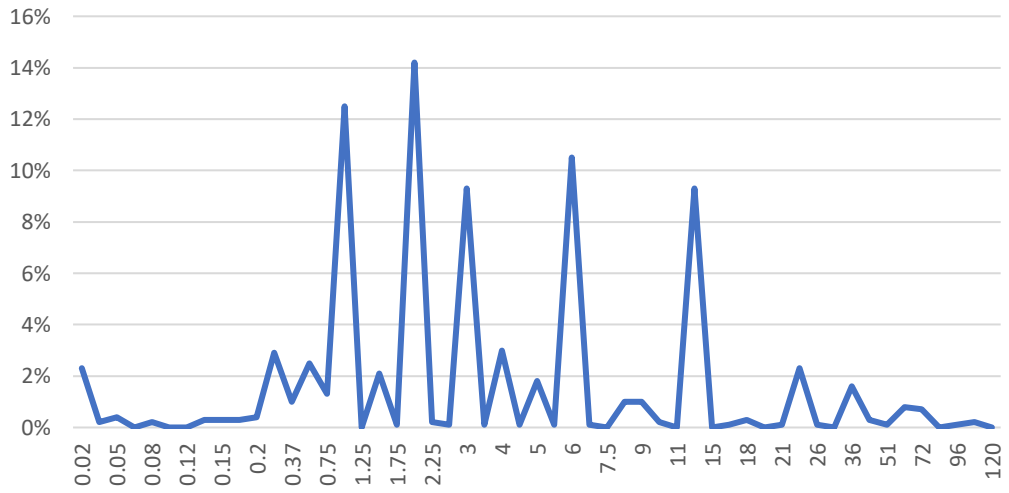
Analizando el comportamiento de acuerdo con el tipo tamaño de la empresa, un 60,0% de las micros realizaron todos los trámites de funcionamiento desde el inicio, de igual forma un 64,3% de las pequeñas empresas y un 62,8% en el caso de las medianas.

En el caso de los trámites de permisos de patentes, un 55,2% de las microempresas los realizaron desde la etapa inicial, asimismo, un 62,6% de las pequeñas empresas y un 64,8% de las medianas. En el caso de los trámites de seguros las micros indicaron que un 60,9% lo realizó todo desde el inicio, en el caso de las empresas pequeñas fue de un 67,2% y las medianas un 68,6%.

TIEMPOS Y TRAMITOLOGÍA

En cuanto a los tiempos en meses que duró realizando estos trámites, el 68,6% indicó que duró entre 1 y 9 meses, un 16,3% indicó durar más de 10 meses y un 15% no quiso responder a esta consulta. Analizando las respuestas de acuerdo con el tamaño de la empresa un 77,9% de las micros indicó durar 1 año o menos en los trámites, y un 6,6% entre 15 y 108 meses. En el caso de las empresas pequeñas se indicó que un 78,5% duró 1 año o menos y un 7,0% entre 12 y 72 meses. Para el caso de las empresas medianas se indica que un 80,4% duro 1 año o menos y cerca de un 5,5 entre 12 y 120 meses.

Gráfico N° 10 ¿Cuánto tiempo, en meses, duró gestionando todos los trámites?



RÉGIMEN TRIBUTARIO

En cuanto la pregunta de a cuál régimen tributario pertenece un 78,6% indicó pertenecer al tradicional un 16,4% al simplificado y un 5,1% no respondió, analizando estos resultados por tamaño de empresa un 77,1% de las microempresas indicó estar en el régimen tributario tradicional mientras que el 17,5% indicó pertenecer al régimen simplificado. De las pequeñas empresas un 83,1% indicó estar en el tradicional y un 12,9% en el simplificado. Por último, para las medianas un 86,5% pertenece al régimen tradicional y un 8,8% al simplificado.

Cuadro N° 24 ¿A cuál régimen tributario pertenece?

Régimen	Porcentaje
Tradicional	78.6
Simplificado	16.3
No responde	5.1
Total	100

REGISTROS ANTE INSTANCIAS

En cuanto al tipo de registro ante la Caja Costarricense del Seguro Social se indicó que en el caso de las micros el 63,2% figura como patrono mientras que un 33,0% como independiente. Para el caso de las pequeñas un 80,6% como patrono y un 18,4% como independiente y en el caso de las medianas un 87,5% como patrono y un 11,6% como independiente.

Cuadro N° 25 ¿Cuál tipo de registro tiene en la CCSS?

Registro	Porcentaje
Asegurado como patrono	67.3
Asegurado independiente	29.5
No responde	3.3
Total	100

TRAMITOLOGÍA

De igual forma, se les consultó a las empresas que de todos los trámites que tenían que realizar cuál fue el que le presentó mayor dificultad, ante esto indicaron en un 27,8% el trámite de patente municipal, un 16,8% el registro como contribuyente ante tributación directa, un 11,7% el trámite de patrono ante la CCSS, un 8,0% el trámite de Registro Sanitario de productos del Ministerio de Salud, un 1,3% el trámite de viabilidad ambiental, un 1,5% el permiso de obtención de uso de suelos, un 0,9% el registro de

patentes. Analizando los resultados de acuerdo con el tamaño de la empresa para el caso de las micros un 17,5% indicó que el trámite que más se le dificultó fue registro como contribuyentes ante tributación directa y un 27,0% la patente municipal, un 11,1% el registro como patrono ante la ante la CCSS, un 0,4% la póliza de riesgos del trabajo, un 1,5% el permiso de uso de suelos, un 3,6% el permiso de sanitario de funcionamiento, un 1,0% el registro de marca, un 8,2% el registro sanitario de productos ante el Ministerio de salud, un 1,2% el permiso de viabilidad ambiental, y un 0,1% el código de barras.

En el caso de las empresas pequeñas los trámites con mayor dificultad fueron con un 14,6% el registro como contribuyente ante tributación directa, un 32,4% la patente municipal, un 14,4% el registro como patrono ante la CCSS, un 1,7% la póliza de riesgos del trabajo, un 0,7% el uso de suelos, un 2,5% el permiso sanitario de funcionamiento, un 0,1% el registro de marca, un 6,8% el registro sanitario de productos del ministerio de salud, un 1,3% la viabilidad ambiental.

Por último, en el caso de las empresas medianas un 14,2% indicó que el registro como contribuyente ante tributación directa fue el trámite con mayor complejidad. Asimismo, un 24,2% indicó que la patente municipal, un 12,2% el registro como patrono ante la CCSS, el 3,1% el uso de suelos, el 2,9% el permiso sanitario de funcionamiento, el 2,0% el registro de marca, el 8,6% el registro sanitario de productos de ministerio de salud, el 3,4% la viabilidad ambiental.

Cuadro N° 26 ¿Cuál de los tramites presento mayor dificultad?

Trámites	Porcentaje
Registro como contribuyentes ante tributación directa	16.8
Patente Municipal	27.8
Registro como patrono ante la CCSS	11.7
Póliza de riesgo de trabajo	0.6
Uso de suelos obtención CVO	1.5
Permiso sanitario de funcionamiento	3.4
Registro de marca	0.9
Registro sanitario de productos Ministerio de Salud	8
Viabilidad ambiental	1.3
Códigos de barras	0.1
Otros	16.6
No respondieron	11.3
Total	100

Módulo de capacitación

El módulo de capacitación está orientado a la cuantificación de si las empresas invierten en el tema, la importancia que se le da al proceso de capacitación, dónde se capacitan los empleados, el costo asociado a las mismas y el beneficio producto de ellas, entre otras.

INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN

Un 53,0% de las empresas indicó invertir en procesos de capacitación dentro de sus empresas, y de ese porcentaje un 73,9% indica que le da mucha importancia al proceso de capacitación, sólo un 2,2% indicó que no le da ninguna importancia. Comparando estos resultados de acuerdo con tamaño de la empresa las micros indican que un 50,1% si invierte en la capacitación del personal, un 62,4% de las pequeñas de igual manera lo hace, así como un 69,4% de las medianas.

Cuadro N° 27 La empresa invierte en capacitación al personal

Respuesta	Porcentaje
Sí	53
No	46.8
No responde	0.2
Total	100

En cuanto al grado de importancia un 75,0% de las micros indica que le da mucha importancia, sólo un 2,7% indicó que no le da ninguna importancia; en el caso de las empresas pequeñas un 68,7% indicó que le da mucha importancia y un 0,6% que no le da ninguna importancia; finalmente, en el caso de las medianas un 78,7% indica que le da mucha importancia y un 0,6% que no le da ninguna importancia.

Cuadro N° 28 Usted diría que la empresa le asigna mucha, alguna, poca o ninguna importancia a la capacitación

Respuesta	Porcentaje
Ninguna	2.2
Poca	4.6
Alguna	19.1
Mucha	73.9
No responde	0.2
Total	100

NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Continuando con el análisis se les consultó cuales son las dos primeras necesidades de capacitación de las empresas, en el siguiente cuadro se presentan los principales resultados.

Cuadro N° 29 ¿Cuál es la principal necesidad de capacitación de la empresa este momento de acuerdo a su actividad empresarial?

Respuestas	Primera	Segunda
Tecnología, computación, sistemas	8.39	8.0
Servicio al cliente, atención al cliente, recursos humanos, relaciones humanas	13.39	10.8
Inglés, idioma	3.28	2.4
Venta, comercialización, mercadeo	5.12	5.0
Finanzas, contabilidad, estadística	0.78	2.3
Crecimiento, crédito, financiamiento	1.42	2.5
Comunicación	0.20	
Actualización en general, mejora continua, innovación, educación continua, capacitación, conocimiento	7.42	17.3
Administración, contratación administrativa, operarios	6.11	3.4
Legislación tributaria, facturación electrónica, hacienda, impuestos	1.62	1.6
Manejo maquinaria, equipos industriales, herramientas	1.85	2.9
Residuos sólidos, ambiente, legislación ambiental, tratamiento de aguas	1.24	3.1
Procesos de producción, manufactura, control de calidad, productos nuevos	5.79	5.4
Productos, manejo, logística	3.48	4.5
Seguros, riesgos	1.22	
Agricultura	0.33	.3
Aduanas, clasificación mercadería	0.09	.1
legal, derecho laboral, contrataciones	0.72	1.8
Seguridad, seguridad personal, salud ocupacional, riesgos de trabajo	1.56	6.5
Trabajo en equipo, clima organizacional, organización interna, respeto en la empresa	4.24	1.7
Manipulación de alimentos, cocina, captación o barismo	1.22	2.2
Construcción	0.80	.3
Diseño, publicidad, Photoshop	2.61	.0
Atención de emergencias, manejo de extintores, primeros auxilios	0.68	.9
Técnicos	2.53	1.3
Mecánica	0.66	.8
Personal capacitado o con experiencia, sepan lo que hacen o van a hacer	0.52	
Radio, locución, películas, producción	0.59	.4
Actitud hacia el trabajo, realicen las tareas, trabajen, motivación al personal	0.69	2.2
Costuras, corte y confección	0.06	
Apoyo del gobierno, capacitaciones gratuitas por el gobierno, universidades públicas o INA,	0.89	1.1
Liderazgo, gerencia		1.7

Respuestas	Primera	Segunda
Electricidad, electromecánico, electricista	2.12	2.1
La empresa lo solicita	0.60	
En todo, lo que sea, muchas opciones según los departamentos, depende	2.34	.7
Ninguna, no, no requieren	8.25	2.06
NA	0.18	
Otros		4.70
NS/NR	6.08	
Total	100.00	100.00
Tasa de Respuesta	56,0	17,8

A la pregunta de dónde obtiene la capacitación, el total de empresas indica que 57,1% solicita capacitaciones a consultores externos, un 45,4% los mismos empleados brindan las capacitaciones, un 9,1% solicita apoyo a Universidad técnicas, un 12,5% a Universidad Públicas, un 7,7% a Universidad Privadas, un 14,8% a Institutos de Enseñanza, un 24,7% al Instituto Nacional de Aprendizaje, un 36,0% a Proveedores, un 8,0% a Ministerios, un 6,0% a Cooperación Internacional, un 11,2% a Cámaras Empresariales, y un 15% a otras instancias de capacitación.

En el caso del total de las empresas micros 57,3% solicita capacitaciones a consultores externos, un 44,5% los mismos empleados brindan las capacitaciones, un 8,4% solicita apoyo a Universidad técnicas, un 13,0% a Universidad Públicas, un 7,5% a Universidad Privadas, un 14,0% a Institutos de Enseñanza, un 23,2% al Instituto Nacional de Aprendizaje, un 37,1% a Proveedores, un 7,4% a Ministerios, un 5,8% a Cooperación Internacional, un 9,8% a Cámaras Empresariales, y un 16,1% a otras instancias de capacitación.

Cuadro N° 30 De donde obtiene la capacitación

	Si	No	No Responde	Total
Consultores externos	57,1	42,8	0,2	100
Mismo personal de la empresa	45,4	54,4	0,2	100
Universidades técnicas	9,1	90,7	0,2	100
Universidades Públicas	12,5	87,2	0,3	100
Universidades Privadas	7,7	91,9	0,3	100
Institutos de enseñanza	14,8	85	0,2	100
INA	24,7	75	0,2	100
Proveedores	36	63,8	0,3	100
Ministerios	8	91,8	0,3	100
Cooperación Internacional	6	93,7	0,3	100
Cámaras empresariales	11,2	88,5	0,3	100
Otras	15	84,1	0,1	100

Para el caso de las empresas pequeñas se tiene el total de empresas indica que 69,1% solicita capacitaciones a consultores externos, un 47,6% los mismos empleados brindan las capacitaciones, un 11,1% solicita apoyo a Universidad técnicas, un 11,1% a Universidad Públicas, un 8,2% a Universidad Privadas, un 17,6% a Institutos de Enseñanza, un 30,3% al Instituto Nacional de Aprendizaje, un 34,3%

a Proveedores, un 9,3% a Ministerios, un 6,0% a Cooperación Internacional, un 11,8% a Cámaras Empresariales, y un 10,1% a otras instancias de capacitación. Por ultimo para el caso de las empresas medianas se tiene el total de empresas indica que 58,5% solicita capacitaciones a consultores externos, un 50,0% los mismos empleados brindan las capacitaciones, un 10,6% solicita apoyo a Universidad técnicas, un 11,9% a Universidad Públicas, un 9,8% a Universidad Privadas, un 16,0% a Institutos de Enseñanza, un 24,9% al Instituto Nacional de Aprendizaje, un 28,1% a Proveedores, un 10,2% a Ministerios, un 9,0% a Cooperación Internacional, un 25,6% a Cámaras Empresariales, y un 17,6% a otras instancias de capacitación. (esta batería de preguntas la contesto el 50% de las empresas micros, 62,3% de las pequeñas y 69,4% de las medianas)

OBSTÁCULOS PARA FORMAR O CAPACITAR AL RECURSO HUMANO

En la misma línea temática, se les consultó a las empresas sobre cuál es el principal motivo por el cual no han invertido en procesos de capacitación al personal, a lo cual contestaron que el costo es la principal limitante, seguido de la falta de personal.

Cuadro N° 31Cuál es el principal motivo por el que no ha invertido en la capacitación del personal

Motivo	Porcentaje
No aplica	53.1
Costo	7.4
Tiempo	4.1
Falta de tecnología	0.6
Falta de personal	3.1
Falta de interés	3.9
Rotación de personal	1.4
Otras	25.9
No respondieron	0.6
Total	100

De un 46,9% de las empresas que indicaron tener interés en capacitar a sus funcionarios, sólo un 64,4% indicó estar dispuesto a que los trabajadores recibieran algún tipo de capacitación.

Cuadro N° 32Estaría dispuesto su personal a recibir capacitación

Respuesta	Porcentaje
Sí	64.4
No	34.4
No responde	1.2
Total	100

Analizando el comportamiento de acuerdo con el tamaño de la empresa un 65,3% de las micros indicó que si estaría dispuesto a que su personal recibiera alguna capacitación un 58,4% de las pequeñas lo afirmó de igual manera y un 67,3% de las medianas también lo indicó.

NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

En cuanto a los abordajes de atención que le serían más beneficiosos para su empresa en materia de capacitación, los empresarios indicaron en un 35,8% Charlas de menos de 4 Horas, un 18,7% Talleres de un día, un 14,3% Cursos de 50 horas promedios, un 14,9% Asistencias Técnicas y un 4,5% algún tipo de acompañamiento.

Cuadro N° 33¿Cuál es el abordaje de atención le seria de más beneficio?

Abordaje	Porcentaje
Charlas	35.8
Taller de un día	18.7
Cursos	14.3
Asistencia técnica	14.9
Acompañamiento	4.5
No responde	11.8
Total	100

Analizando el comportamiento por tamaño de la empresa un 35,9% de las micros indicó interesarles charlas de menos de 4 horas un 17,1% talleres de un día, un 14,8% cursos de 50 horas promedios, un 15,7% asistencias técnicas y un 4,2% algún tipo de acompañamiento. En cuanto a las empresas pequeñas un 37,4% indica charlas, un 29,2% talleres un 11,1% cursos un 8,0% asistencia técnica un 4,7% acompañamiento y por último en el caso de las empresas medianas un 27,0% indicó charlas, un 19,1% talleres, un 12,0% cursos un 20,1% asistencias técnicas un 12.2% acompañamiento.

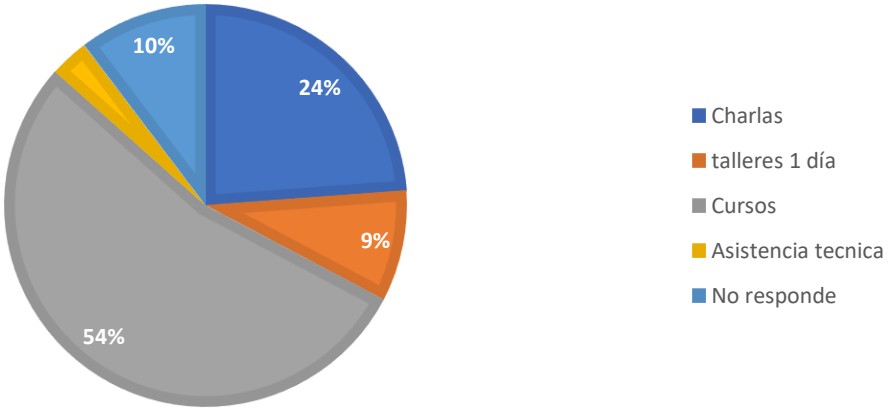
A las empresas se les consultó si habían recibido capacitación por parte del Instituto Nacional de Aprendizaje a lo cual constaron que 11,6% de las mismas lo habían recibido (esta pregunta sólo la constaron el 30 % de las empresas).

Cuadro N° 34¿Ha recibido su personal capacitación por parte del INA?

Respuesta	Porcentaje
Sí	11.2
No	88.4
No responde	0.4
Total	100

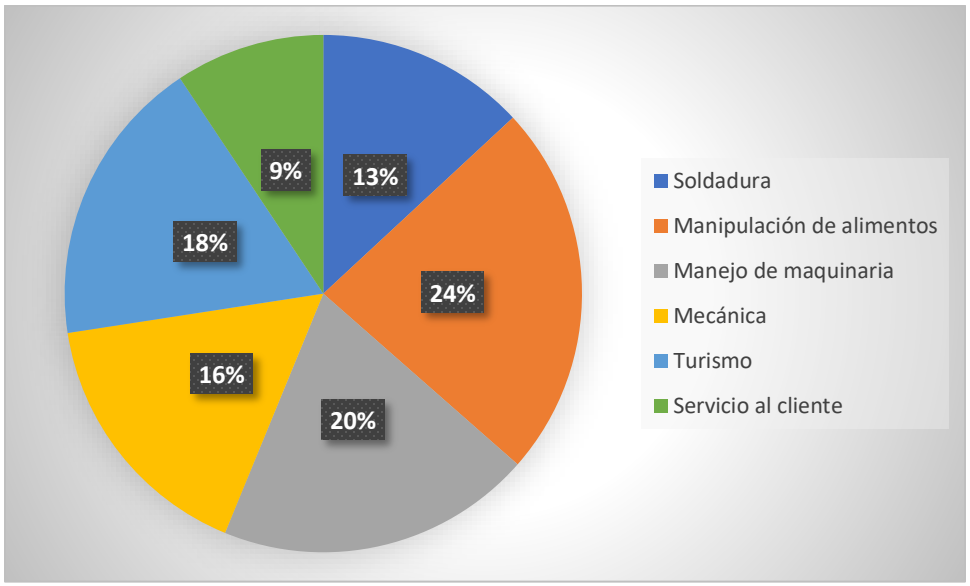
Las empresas que indicaron haber recibido la capacitación corresponden a las micros y pequeñas (11,5% y 11,7%), y de este porcentaje el 53,8% indicaron que recibieron cursos del INA, y un 23,8% Charlas.

Gráfico N° 11¿Qué tipo de capacitación recibió?



Finalmente, una de las últimas consultas realizadas a las empresas fue sobre la temática de la capacitación brindada o recibida. El mayor rubro correspondió a cursos de manipulación de alimentos, seguido de maquinaria y mecánica. Es importante resaltar que esta pregunta fue contestada únicamente por el 1% de la muestra, por lo que los resultados no son significativos.

Gráfico N° 12¿Cuáles es el tema o temas principales en los que se capacitó al personal?



Módulo de Tecnologías de Información y comunicación

El módulo de TIC' s se enfoca en conocer el equipo tecnológico con el que cuenta la empresa, así como las tecnologías que utiliza para generar y desarrollar sus respectivos modelos de negocio.

CONECTIVIDAD A INTERNET

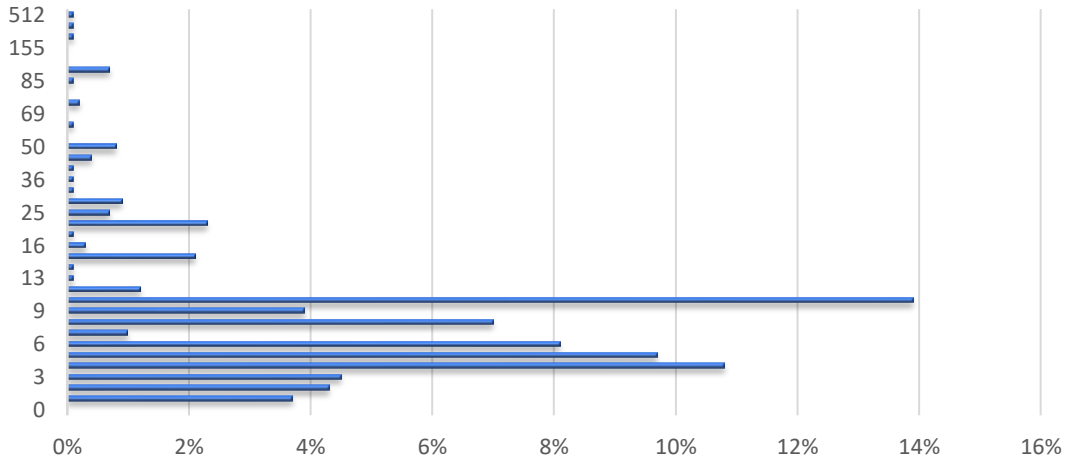
El 82,0% de las empresas indicó contar con computadoras conectadas a internet. Analizando esos resultados por tamaño de empresa las micros indicaron en un 79,5% tener computadoras conectadas a internet, las pequeñas lo afirman en un 90,2% y las medianas en un 93,3%.

Cuadro N° 35 Se cuenta con computadoras conectadas a internet

Respuesta	Porcentaje
Sí	82
No	17.7
No responde	0.4
Total	100

En cuanto al ancho de banda, las un 67% de las empresas cuenta con menos de 10 GB de conexión, mientas que sólo un 10% tiene conexiones superiores a los 10 GB. Analizando estos datos de acuerdo con el tamaño de la empresa en promedio las micros indican tener en un 69,3% un ancho de banda de 10 GB, las pequeñas un 58,3% tienen el mismo ancho de banda y las medianas un 63,5%.

Gráfico N° 13 ¿Cuál es el ancho de banda que tiene su empresa?



EQUIPAMIENTO

En cuanto a la antigüedad del equipo informático en la empresa, un 14,7% indicó que no cuenta con equipo informático, un 11,9% indicó que cuenta con menos de 1 año de antigüedad, un 23,8% entre 1 y 2 años, un 19,8% entre 2 y 3 años, y un 28,1% más de tres años.

Cuadro N° 36 Con respecto al equipo de informática que posee la empresa los mismos tienen

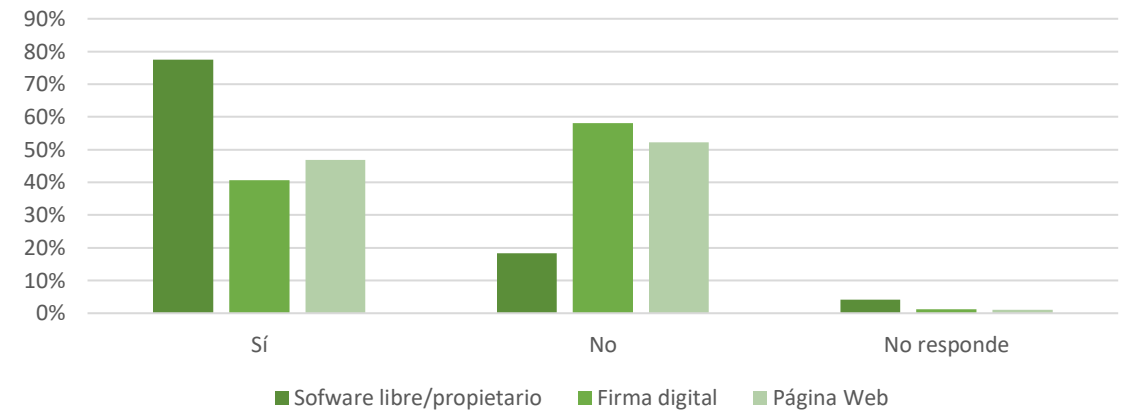
Respuesta	Porcentaje
No posee	14.7
Menos de un año	11.9
De 1 a menos de 2 años	23.8
De 2 a menos de 3 años	19.8
Tres o más años	28.1
No responde	1.7
Total	100

El comportamiento por tamaño de empresa indica lo siguiente, del equipo de informática de las microempresas un 12,1% tiene menos de un año, un 21,8% de 1 a 2 años, un 19,0% entre 2 y 3 años y un 28,8% más de tres años. En el caso de las empresas pequeñas indican que 9,8% tiene menos de 1 año, 28,9% entre 1 y 2 años, un 22,2% entre 2 y 3 años y un 28,6% más de tres años. Y para el caso de las empresas medianas un 15,5% menos de 1 año, un 40.8% entre 1 y 2 años, un 24,0% entre 2 y 3 años y un 15,2% más de tres años.

SOFTWARE Y LICENCIAMIENTO

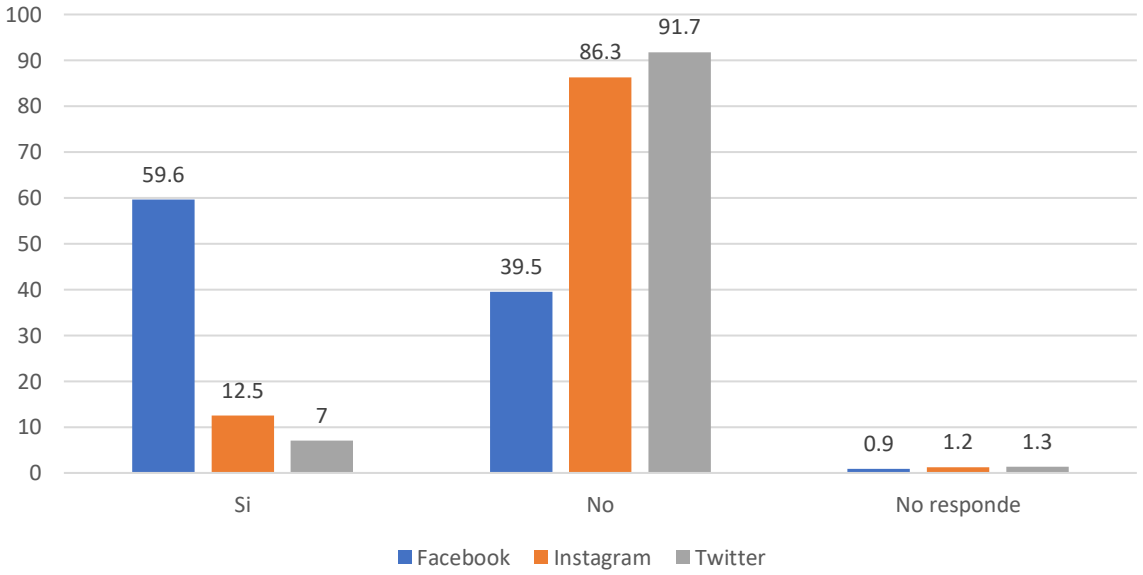
En cuanto al tipo de software un 77,5% indicó contar con algún tipo de software libre dentro de la empresa.

Gráfico N° 14 La empresa cuenta con o posee?



Cerca de un 40,7% indicó contar con firma digital, un 46,8% cuenta con página web, un 59,6% posee Facebook, un 12,5% cuenta con Instagram, un 7,0% tiene Twitter, un 20,5% vende productos o servicios a través de la página Web, un 41,5% paga o compra a los proveedores por internet, un 21,3% ha recibido cursos en línea, un 14,6% tiene un sistema de puntos de venta, un 53% utiliza las redes sociales para publicitar información de la empresa, un 39,9% ofrece internet gratis para los clientes, y un 36% realiza ventas o negocios por medio de la plataforma de WhatsApp.

Gráfico N° 15La empresa tiene cuenta de



Sobre la consulta de cuanto es el porcentaje de ventas que se realizan por este medio y un 48% indicó que destina un 20% de las ventas un 24,7% destina entre un 25 y 50% y un 16,5% destina entre un 50 y 90% de sus ventas. (Este bloque responde un 30,7% de las empresas). Analizando los resultados por tamaño de empresa se pueden apreciar en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 37 Principales características de las empresas en cuanto al acceso a las tecnologías de información de acuerdo con el tamaño de esta

	Micro	Pequeña	Mediana
¿Cuenta con software libre o software propietario?	79.8	70.7	67.6
¿Cuenta con firma digital?	39.3	44.8	46.9
… poseen página web?	43.0	58.0	63.0
…tienen cuenta de Facebook?	59.5	57.7	68.2
… tienen cuenta de Instagram?	11.5	15.2	18.8
… tienen cuenta de Twitter?	5.9	10.9	8.2
...vende productos o servicios por internet Página WEB?	19.9	22.6	21.7
… paga o compra a proveedores por Internet?	41.9	39.2	43.0
… han recibido cursos por Internet?	20.4	22.2	30.8
… tiene sistemas de punto de ventas?	14.2	14.9	18.1
...utiliza las redes sociales (FACEBOOK, TWITTER) para socializar y/o publicitar la información de su empresa?	54.3	45.2	61.3
...ofrece internet gratis para los clientes?	40.1	37.1	45.9
¿En la empresa se realizan ventas por WhatsApp o mensaje de texto?	37.0	31.6	37.5

Como se puede apreciar menos de un 46% de las empresas cuentan con firma digital. Las empresas micros son las que indicaron poseer menos páginas web en comparación con las pequeñas y medianas. Las empresas medianas indican en mayor porcentaje contar con una cuenta de Facebook, al igual que una cuenta en Instagram. En cuanto a las cuentas de Twitter las empresas pequeñas tienen porcentaje más alto comparado con las micros y medianas, pero aun así no supera el 11% de las mismas. En cuanto a la venta de productos las empresas medianas en un porcentaje más alto indicaron emplear dicho medio.

REDES SOCIALES Y MODELOS DE NEGOCIO EN INTERNET

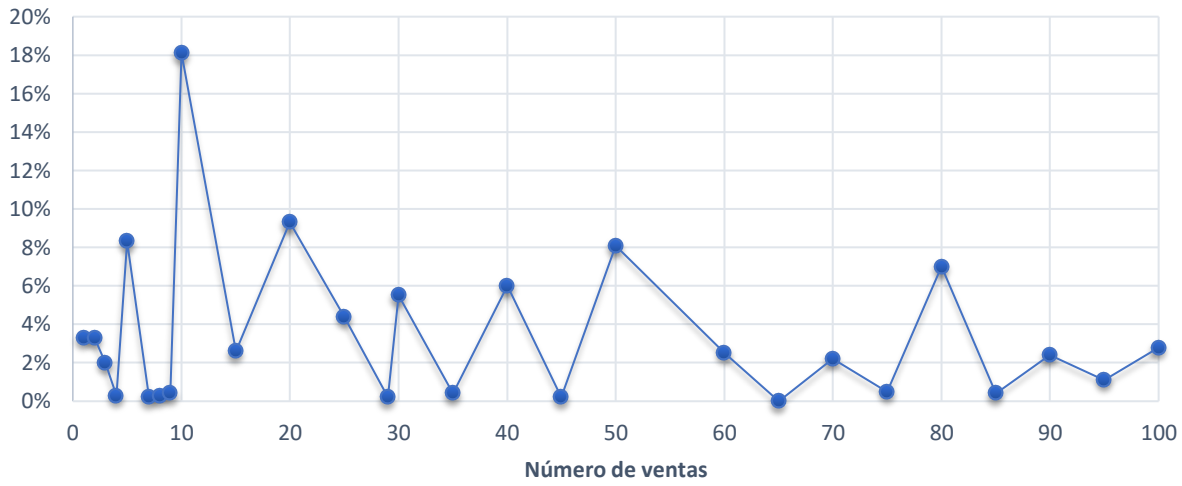
Analizando el uso de la herramienta de WhatsApp como medio para ventas es interesante observar que tanto las empresas micros como medianas indican en un 37% que lo emplean, a nivel general un 36,0% afirmó que realiza ventas por medios WhatsApp (un 85% de las empresas contestaron esta pregunta).

Cuadro N° 38En la empresa se realizan ventas por WhatsApp o mensaje de texto

Respuesta	Porcentaje
Sí	36
No	62.7
No responde	1.3
Total	100

De las empresas que afirmaron que si realizan ventas por este medio (WhatsApp) un 42,5% indica que el porcentaje de ventas es cercano al 10%, un 33,1% indica que es entre 10 y 50% de las ventas, y un 16,6% indica que entre un 50 y 95% de sus ventas corresponde a este medio.

Gráfico N° 16¿Cuál es el porcentaje de ventas que realiza por este medio?



Analizando estos resultados de acuerdo con el tamaño de la empresa se puede apreciar que, para el caso de las micros un 35,3% indicó vender cerca de un 10% por este medio, un 35,8% de las empresas indicó vender entre 10% y el 50% por este medio y un 17,9% entre 50 y 98%.

Para el caso de las empresas pequeñas se observa que destinan un 10% el 39,7% de las empresas, entre 10 y 50% un 29,0% y un 16,5 entre 50 y 85%. Para el caso de las empresas medianas se tiene que un 38,2% de las mismas indicó vender cerca de un 10% por este medio, entre un 10 y 50% un 49.1% y entre 50 y 96% un 9,4%.

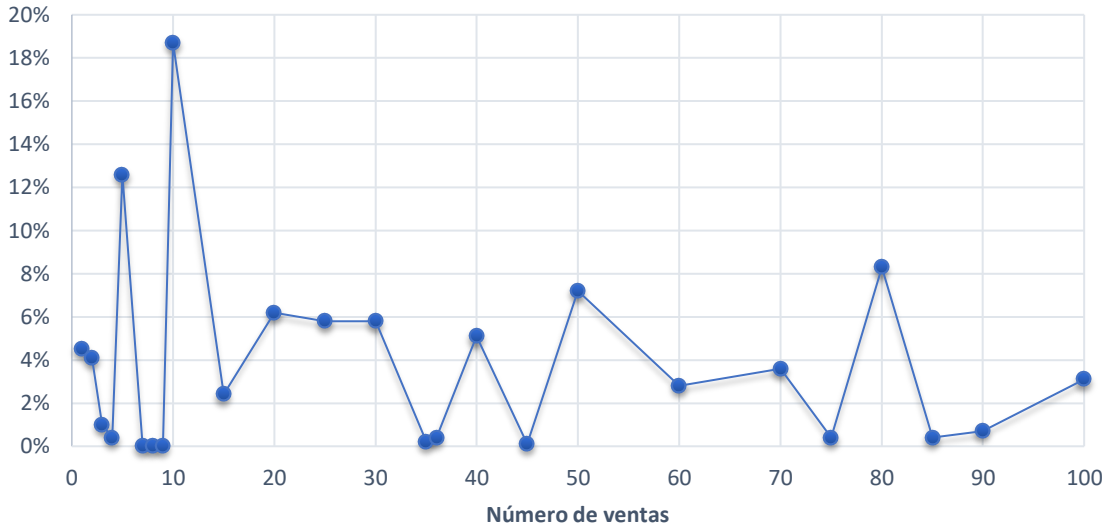
De igual manera se les consultó a las empresas si realizaban ventas en redes sociales y un 17,0% de las mismas indicó que si lo realizaban.

Cuadro N° 39En la empresa realizan ventas por medio de redes sociales

Respuesta	Porcentaje
Sí	17
No	80.9
No responde	2.1
Total	100

En cuanto al comportamiento por tamaño las micros indicaron en un 17% que realizaban ventas por redes sociales, un 14,7% las empresas pequeñas y un 25,4% las empresas medianas.

Gráfico N° 17¿Cuál es el porcentaje de ventas que realiza por este medio?



Un 70,4% de las empresas indicaron contar con un servicio de Banca Electrónica (esta pregunta fue contestada por el 85,4% de las empresas).

Cuadro N° 40 Actualmente la empresa tiene servicio de Banca Electrónica con algún Banco

Respuesta	Porcentaje
Sí	70.4
No	27.9
No responde	1.7
Total	100

De estas empresas, un 51,6% indicó tener servicios con el Banco Nacional, un 19,3% con Banco de Costa Rica, 18,9% con el BAC San José, un 1,2% con el Banco Popular, un 1,9% con Davivienda, y un 1,1% con el Scotiabank. A la consulta de si las empresas utilizan teléfonos inteligentes para gestionar pagos a entidades financieras un 21,4% lo afirmó de manera positiva. (Esta pregunta fue contestada por el 85,4% de las empresas).

Cuadro N° 41 Con cual entidad usa estos servicios

Bancos	Porcentaje
Banco Nacional	51.6
Banco Popular	1.2
Banco de Costa Rica	19.3
BAC /Credomatic/ BAC San José	18.9
Scotiabank	1.1
Davivienda	1.9
Banco Promerica	0.5
Mutual Alajuela	0.1
Lafisse	0.3
Bancos públicos	0.9
Bancos privados	0.2
Todos los bancos	0.7
BCT	0.3
Banco Mundial	0.1
Bancos extranjeros	0
No responde	2.8
Total	100

Analizando de acuerdo con el tamaño de la empresa un 70,2% de las micros indicaron contar con un servicio de banca electrónica un 70,0% de las pequeñas y un 75,9% de las medianas. En cuanto a la principal entidad con la cual poseen el servicio para el caso de las micros se encuentra, Banco Nacional (52,0%), Banco de Costa Rica (19,8%), BAC San José (19,4%). Para el caso de las empresas pequeñas los porcentajes son Banco Nacional (51,6%), Banco de Costa Rica (17,0%) BAC San José (17,7%) y para el caso de las empresas medianas el porcentaje fue Banco Nacional (45,8%), Banco de Costa Rica (20,0%), BAC San José (17,3%).

Se consultó si las empresas utilizan aplicaciones para teléfonos inteligentes para gestionar los pagos a entidades financieras el 22,6% de las empresas micros indicó usar este tipo de aplicaciones, un 16,0% de las empresas pequeñas y un 24,0% de las empresas medianas.

Cuadro N° 42 Utilizan aplicaciones para teléfonos inteligentes para gestionar pagos a entidades financieras

Respuesta	Porcentaje
Sí	21.4
No	76.5
No responde	2.1
Total	100

Por último, se les consultó si la empresa contrataba algún tipo de soporte externo u outsourcing para la gestión y administración del negocio a lo cual un 19,8% indicó que si lo hacen. Analizando los resultados de acuerdo con el tamaño de la empresa un 20,2% de las micros indicó usar este tipo de soporte, un 16,7% de las pequeñas y un 24,5% de las empresas medianas.

Cuadro N° 43 La empresa contrata algún soporte externo para la gestión del negocio

Respuesta	Porcentaje
Sí	19.8
No	79.1
No responde	1.1
Total	100

Continuando con el análisis, se consultó a las empresas ¿Qué medidas o procedimientos ha tenido que implementar para evitar los fraudes financieros, ¿me podría indicar la medida más reciente que implementaron?, en el siguiente cuadro se presentan los principales resultados:

Cuadro N° 44¿Qué medidas o procedimientos ha tenido que implementar para evitar los fraudes financieros, me podría indicar la medida más reciente que implementaron?

Respuestas	Porcentaje
Seguridad del banco, recomendaciones del banco, control de cuentas bancarias, SUGEF	9.13
Cuidadoso con la información, no se da información, pocas o solo una persona brinda información	12.49
No utiliza web para pagos, no usa servicios en línea o electrónicos	1.44
Solo con efectivo, no acepta cheques o transferencias, pago personal, depósitos al banco	3.21
No tienen mediadas	19.91
No implementa muchas medidas	0.31
No tienen fraudes, no requieren, nunca han requerido	4.25
Respaldo de bases de datos	0.39
Control contable, depósitos seguidos, manejar poco dinero en cuentas o en caja, auditorías	2.84
Claves de acceso, cambio constante de clave	2.09
Capacitaciones	1.41
Autorización pocas personas (cuenta), autorización del dueño	4.46
Antivirus, firewall, seguridad informática, computador personal	4.56
Verificar información con bancos u otro ente corroborativo	1.28
Seguridad: cámaras, máquinas de billetes, etc.	2.21
Clientes conocidos, cuentas conocidas	0.63
Control o cuidado: llamadas telefónicas, correos, transferencias, interno, personal	5.06
Adelantos de pago	0.22
Estar informados	0.93
Uso de firma digital	0.15
Pago con transferencias o cheques, revisión de transferencias o cheques	0.37
Proteger información del cliente	0.11
Seguro de caución, seguros	0.97
NA	0.73
Otros	3.38
NS/NR	17.49
Total	100
Tasa de Respuesta	88

Como se puede observar existe un alto porcentaje de las empresas que no saben cuál medida específica han implementado para evitar fraudes (17,49%). En segundo lugar, la medida más empleada por las empresas fue ser cuidadoso con la información, no se da información, pocas o solo una persona brinda información con un 12,49%. En tercer lugar, se indican, seguridad del banco, recomendaciones del banco, control de cuentas bancarias, SUGEF con un 9,13% del total.

MÓDULO DE FINANCIAMIENTO

El módulo de financiamiento está orientado a conocer las necesidades reales de la empresa en cuanto a la obtención de recursos, así como las entidades que les han brindado soporte en los últimos años. El módulo pretender brindar una noción lo más detallada posible del proceso de financiamiento que tienen las empresas.

NECESIDADES DE FINANCIAMIENTO

Un 21,5% de las empresas indicó que durante los años 2016 y 2017 han requerido de un financiamiento específico para operar. Al analizar el comportamiento por tamaño de empresa un 20,8% de las microempresas ha requerido de algún tipo de financiamiento, al igual que el 23,4% de las pequeñas y el 27,8% de las medianas.

Cuadro N° 45 Ha requerido de algún financiamiento para operar la empresa durante 2016 o 2017

Respuesta	Porcentaje
Sí	21.5
No	77.4
No responde	1
Total	100

A la pregunta de cómo financia hoy las necesidades más grandes de su empresa un 89,0% indica que lo hace con fondos propios, un 4,4% con préstamos Pymes, un 7,5% con préstamos personales, un 10,5% con tarjetas de crédito, un 0.3% con FINADE, un 0,8% con sistema de banca para el Desarrollo y un 7,6% vía proveedores.

Cuadro N° 46 ¿Cómo financia hoy las necesidades más importantes en la empresa?

	Si	No	No responde	Total
Ingresos propios	89	10.2	0.8	100
PYMES	4.4	95.6	0	100
Préstamo Personal	7.5	92.5	0	100
Tarjeta de crédito	10.5	89.5	0	100
FINADE	0.3	99.7	0	100
SBD	0.8	99.2	0	100
Proveedores	7.6	92.4	0	100

Analizando esta pregunta de acuerdo con el tamaño de la empresa se observa que, para el caso de las Micros, el 90,5% indicó usar ingresos propios para financiar sus necesidades más importantes, un 4,0% usa prestamos Pymes, un 6,7% préstamos personales, un 10,4% tarjetas de crédito, un 0,3% FINADE, un 0,9% Sistema de Banca para el Desarrollo, y un 7,2% de proveedores.

Para el caso de las empresas pequeñas se tiene que, el 81,9% indicó usar ingresos propios para financiar sus necesidades más importantes, un 6,3% usa prestamos Pymes, un 10,9% préstamos personales, un 10,4% tarjetas de crédito, un 0,1% FINADE, un 0,4% Sistema de Banca para el Desarrollo, y un 8,5% de proveedores. Por último, las empresas medianas, se tiene que, el 89,7 % indicó usar ingresos propios para financiar sus necesidades más importantes, un 4,0% usa prestamos Pymes, un 10,0% préstamos personales, un 12,1% tarjetas de crédito, un 0,0% FINADE, un 1,7% Sistema de Banca para el Desarrollo, y un 10,6% de proveedores.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Se consultó sobre si la fuente de financiamiento proviene del sector formal o de entidades no reguladas, un 79,4% indicó que provienen del sector formal y un 18,6% de entidades no reguladas, en cuanto al tamaño de las empresas un 82,1% indicó que el financiamiento provenía del sector formal un 16,2% de entidades no reguladas, en el caso de las pequeñas un 69,3% indicó que provenía del sector formal y un 27,4% de entidades no reguladas, para el caso de las empresas medianas se indica que el 78,6% proviene del sector formal y un 20,% de entidades no reguladas.

Cuadro N° 47Este financiamiento proviene del sector formal o de las entidades no reguladas

Respuesta	Porcentaje
Sector formal	79.4
Entidades no reguladas	18.6
No responde	2
Total	100

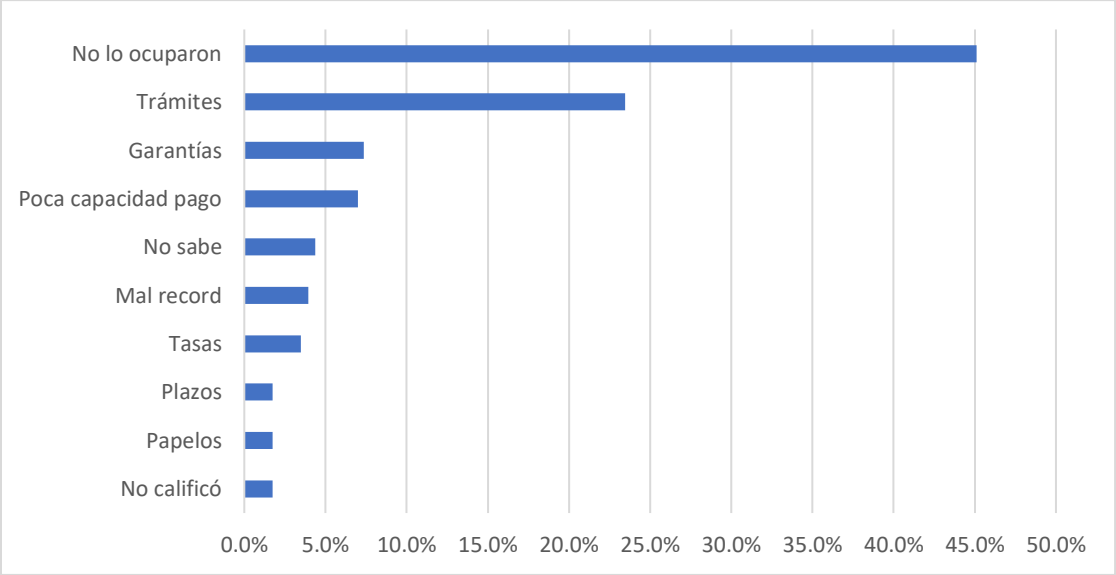
Las empresas indican en un 79,3% que han solicitado créditos en colones, mientras que un 19,2% lo han realizado en dólares. De acuerdo con el tamaño de la empresa, las microempresas indican que el 80,4% del financiamiento fue en colones y el 18,3% en dólares, las pequeñas fueron de 74,8% en colones y un 22,0% dólares, para el caso de las empresas medianas se tiene que el 76,5% lo solicitó en colones y el 22,6% en dólares.

Cuadro N° 48 ¿Cuál es el resultado de la solicitud?

Respuesta	Porcentaje
Le otorgaron el crédito	96.7
Se lo rechazaron	2.3
No responde	1
Total	100

Continuando con el análisis, se consultó al 2,3% de las empresas que les rechazaron el crédito cuál fue el principal obstáculo para no obtener el mismo, a lo cual indicaron, un 45,1% que no lo ocuparon, un 23,5% por un tema de trámites con el Banco, un 7,4% por garantías, 7,0% por la poca capacidad de pago, un 4,4% indica no saber porque no se lo otorgaron. En el siguiente gráfico se puede apreciar las principales respuestas.

Gráfico N° 18 ¿Cuál fue el principal obstáculo para no obtener el crédito bancario?



CRÉDITOS

En cuanto a los plazos de los créditos se indican que un 4,0% indicó sacar el crédito a 1 año, un 16,2% entre 2 y 3 años, un 25% entre 4 y 10 años, un 25,7% más de 10 año y un 13,3% menos de 1 año.

Del 13,3% de empresas que indicaron realizar la solicitud de crédito, el 96,7% indicó que se lo otorgaron.

Cuadro N° 49¿Cuál es el resultado de la solicitud?

Respuesta	Porcentaje
Le otorgaron el crédito	96.7
Se lo rechazaron	2.3
No responde	1
Total	100

Se consultó si las empresas han utilizado fuentes de financiamiento que provienen de Bancos Privados (14,7%), Proveedores (13,7%), Parientes o amigos (10,6), Cooperativas (3,9%), Organismos de microfinanzas (1,4%), Fondos PROPYME (1,7%), Fondos especiales (0.6%).

Cuadro N° 50 Resultado de la solicitud según el lugar

	Si	No	NR	Total
Bancos privados	14.7	82.9	2.4	100
Cooperativa	3.9	93.7	2.4	100
Fondos especiales	0.6	97	2.4	100
Fondos PYME	1.7	95.9	2.4	100
Organizaciones de microfinanzas	1.4	96.3	2.4	100
Parientes o amigos	10.6	87	2.4	100
Proveedores	13.7	83.9	2.4	100

Tomando en cuenta el tamaño de la empresa las empresas micros han utilizado las siguientes fuentes de financiamiento: Bancos Privados (13,3%), Proveedores (14,4%), Parientes o amigos (11,6%), Cooperativas (3,7%), Organismos de microfinanzas (1,4%), Fondos PROPYME (1,7%), Fondos especiales (0.8%). En el caso de las empresas pequeñas se observa que han empleado las siguientes fuentes de financiamiento: Bancos Privados (16,5%), Proveedores (11,6%), Parientes o amigos (8,6%), Cooperativas (5,2%), Organismos de microfinanzas (0,5%), Fondos PROPYME (2,3%), Fondos especiales (0%) y para el caso de las empresas medianas, Bancos Privados(28,2%), Proveedores (10,9%), Parientes o amigos (4,1%), Cooperativas (2,0%), Organismos de microfinanzas (3,3%), Fondos PROPYME (0%), Fondos especiales (0%).

USO DE FUENTES DE FINANCIAMIENTO

De igual manera se les consultó sobre cuál es la fuente que más utiliza a lo cual contestaron que los Bancos Públicos son los más usados 52,9% en segundo lugar los Bancos Privados con un 14,8%, los proveedores con un 7,1%, parientes o amigos con un 5,1% y cooperativas 3,9%.

Cuadro N° 51 ¿Cuál es la fuente que más utiliza?

Respuesta	Porcentaje
Bancos públicos	52.9
Bancos Privados	14.8
Proveedores	7.1
parientes o amigos	5.1
Cooperativa	3.9
Organización de microfinanzas	0.2
Fondos PROPYME	0.2
Fondos especiales	1.8
Otros fondos	11.3
No responde	2.7
Total	100

Comparando los resultados por tamaño de empresa se tiene que para el caso de las empresas micros, el 54,3% utiliza Bancos Públicos, el 15,0% bancos privados, un 8,1% proveedores y un 5,0% parientes o amigos. En el caso de las empresas pequeñas, se tiene que 45,6% utilizan más frecuentemente los bancos públicos, un 12,0% los bancos privadores, un 4,2% proveedores, un 6,7% parientes o amigos y un 5,2% cooperativas. Para el caso de las empresas medianas se tiene que un 57,6% utilizan bancos públicos, un 20,8% bancos privados, un 2,9% proveedores, un 1,2% parientes o amigos y un 4,9% cooperativas.

Se les consultó también de manera directa si la empresa ha utilizado fuentes de financiamiento que provienen de banco públicos a lo cual sólo un 19,1% indicó hacer uso de esos fondos, para el caso de las micros la respuesta fue de un 18,5%, las pequeñas un 19,9% y las medianas un 25,9%.

Cuadro N° 52 La empresa utiliza fuentes de financiamientos que proviene de bancos públicos

Respuesta	Porcentaje
No utiliza financiamiento	44.7
Sí	19.1
No	35
No responde	1.3
Total	100

Un 18,2% de las empresas indicó haber perdido oportunidades de negocios por no haber conseguido el financiamiento necesario, en donde las micros indicaron haber perdido oportunidades de negocio en un 19,0%, las pequeñas en un 13,7% y las medianas en un 20,5%.

Cuadro N° 53 Ha perdido oportunidades de negocio por no conseguir financiamiento

Respuesta	Porcentaje
Sí	18.2
No	36.6
No responde	45.3
Total	100

A continuación, se presentan los principales resultados de una evaluación que se les solicitó a las empresas para clasificar los servicios de diferentes entidades financieras, así como los productos que poseen de cada una.

Cuadro N° 54 Principales entidades financieras y el uso que les dan las empresas de acuerdo con los productos que brindan.

Entidades	% Respuesta	SI	¿Y en qué productos?				
			Cuentas	Leasing	Crédito	Plataforma	Pagos
BN	55,4%	54,1%	92,4% / 30,1%	15,3% / 30,1%	44,4% / 30,1%	74,3% / 30,1%	82,3% / 30,1%
BCR	55,2%	32,5%	92,3% / 17,9%	10,1% / 17,9%	27,2% / 17,9%	66,0% / 17,9%	81,9% / 17,9%
BAC	55,2%	28,3%	81,4% / 15,6%	21,4% / 15,6%	44,4% / 15,6%	64,9% / 15,6%	70,2% / 15,6%
BP	55,0%	10,4%	68,5% / 5,7%	13,7% / 5,7%	62,7% / 5,7%	57,7% / 5,7%	66,3% / 5,7%
Davivienda	55,4%	3,7%	60,6% / 2,1%	21,6% / 2,1%	50,5% / 2,1%	46,4% / 2,1%	62,7% / 2,1%
Scotiabank	55,4%	6,7%	62,3% / 3,7%	25,1% / 3,7%	74,0% / 3,7%	56,5% / 3,7%	51,6% / 3,7%
Promerica	55,4%	5,1%	71,8% / 2.8%	21,3% / 2.8%	61,0% / 2.8%	48,5% / 2.8%	45,4% / 2.8%
Cooperativas	55,4%	3,5%	87,1% / 1,9%	9,3% / 1,9%	83,2% / 1,9%	59,9% / 1,9%	65,5% / 1,9%
Asociaciones	55,4%	0,7%	78,3% / 0,4%	5,7% / 0,4%	100% / 0,4%	27,5% / 0,4%	78,2% / 0,4%

Como se puede apreciar del cuadro anterior en promedio el 50% de las empresas contestaron el bloque de preguntas sobre si en los dos últimos años ha trabajo con alguna de las siguientes entidades financieras, es importante indicar que el 54,1% de las empresas indicaron trabajar con el Banco Nacional y el producto que más utilizan son las cuentas seguidas de pagos. En segundo orden de importancia se encuentra en Banco de Costa Rica con un 32,5% y el producto que más consumen son cuentas y pagos en tercer lugar está el Banco San José, con un 28,3% y de igual manera los productos que más consumen son cuentas y pagos. A continuación, se presentan los principales resultados analizando por tamaño de empresa, los porcentajes de respuesta del sí menos al 10,6% no son significativos.

Cuadro N° 55 Principales entidades financieras y el uso que les dan las empresas de acuerdo con los productos que brindan, según tamaño de la empresa

MICRO

Entidades	% Respuesta	SI	¿Y en qué productos?				
			Cuentas	Leasing	Crédito	Plataforma	Pagos
BN	53.2	56.7	92.6/30.1	13.5/30.1	44.5/30.1	74.0/30.1	81.3/30.1
BCR	52.8	32.5	93.7/17.2	10.3/17.2	26.7/17.2	67.8/17.2	83.0/17.2
BAC	52.8	29.0	77.9/15.3	21.0/15.3	45.5/15.3	63.2/15.3	67.7/15.3
BP	52.8	10.6	68.0/5.6	12.9/5.6	62.5/5.6	55.2/5.69	59.8/5.6
Davivienda	53.0	3.9	49.0/2.0	17.6/2.0	50.1/2.0	42.7/2.0	55.6/2.0
Scotiabank	53.0	7.2	54.4/3.8	18.4/3.8	76.0/3.8	50.0/3.8	40.1/3.8
Promerica	53.0	5.5	75.3/2.9	18.0/2.9	64.9/2.9	42.3/2.9	41.5/2.9
Cooperativas	53.0	2.4	81.9/1.3	8.1/1.3	81.9/1.3	45.3/1.3	54.2/1.3
Asociaciones	53.0	0.7	100/0.3		100/0.3		100/0.3

PEQUEÑA

Entidades	% Respuesta	SI	¿Y en qué productos?				
			Cuentas	Leasing	Crédito	Plataforma	Pagos
BN	62.2	42.8	91.3/26.8	18.8/26.8	43.1/26.8	42.5/26.8	85.6/26.8
BCR	62.6	30.6	87.8/19.1	8.3/19.1	32.6/19.1	57.6/19.1	81.7/19.1
BAC	62.6	27.2	91.8/17.0	19.3/17.0	32.5/17.0	65.2/17.0	79.7/17.0
BP	61.7	11.0	70.8/6.8	12.5/6.8	64.1/6.8	67.0/6.8	57.8/6.8
Davivienda	62.9	2.8		47.6/1.8	63.4/1.8	63.4/1.8	79.3/1.8
Scotiabank	62.9	5.4	91.6/3.4	50.3/3.4	78.1/3.4	97.4/3.4	97.4/3.4
Promerica	62.9	2.5	46.5/1.6	35.6/1.6	41.1/1.6	64.4/1.6	58.9/1.6
Cooperativas	62.9	7.8	94.2/4.9	11.6/4.9	85.7/4.9	75.8/4.9	73.5/4.9
Asociaciones	63.0						

MEDIANA

Entidades	% Respuesta	SI	¿Y en qué productos?				
			Cuentas	Leasing	Crédito	Plataforma	Pagos
BN	69.3	59.6	92.2/41.3	29.7/41.3	46.4/41.3	82.3/41.3	87.2/41.3
BCR	69.3	38.8	89.0/26.9	12.1/26.9	18.9/26.9	68.2/26.9	70.8/26.9
BAC	69.3	22.2	98.9/17.0	36.4/15.4	68.5/15.4	91.5/17.0	73.6/15.4
BP	69.3	4.3	64.4/3.0	21.5/3.0	58.8/3.0	58.8/3.0	94.4/3.0
Davivienda	69.8	5.3		12.7/3.7	25.5/3.7	50.9/3.7	
Scotiabank	69.8	5.7	100/4.0	55.3/4.0	27.8/4.0	33.3/4.0	98.8/4.0
Promerica	69.8	8.0	67.5/5.6	35.5/5.6	47.0/5.6	87.9/5.6	67.5/5.6
Cooperativas	69.8	2.6	78.6/1.8		73.8/1.8	78.6/1.8	

MÓDULO DE INTERNACIONALIZACIÓN

El módulo de internacionalización brinda una caracterización de las ventas y los modelos de negocios que hace la empresa hacia afuera y dentro del país.

INTERNCIONALIZACIÓN

Se les consultó a las empresas si en los últimos 12 meses han realizado alguna venta fuera del país a lo cual el 10,3% indicó haber vendido algún producto o servicio. Al analizar estos resultados de acuerdo con el tamaño de empresa se pueden apreciar que el 8,4% de las micros indicaron haber realizado alguna venta fuera del país, el 15,3% de las pequeñas de igual manera lo indicaron, así como el 24,6% de las empresas medianas.

Cuadro N° 56La empresa ha realizado alguna venta fuera del país, últimos 12 meses

Respuesta	Porcentaje
Sí	10.3
No	89.4
No responde	0.2
Total	100

POSIBILIDAD DE EXPORTACIÓN

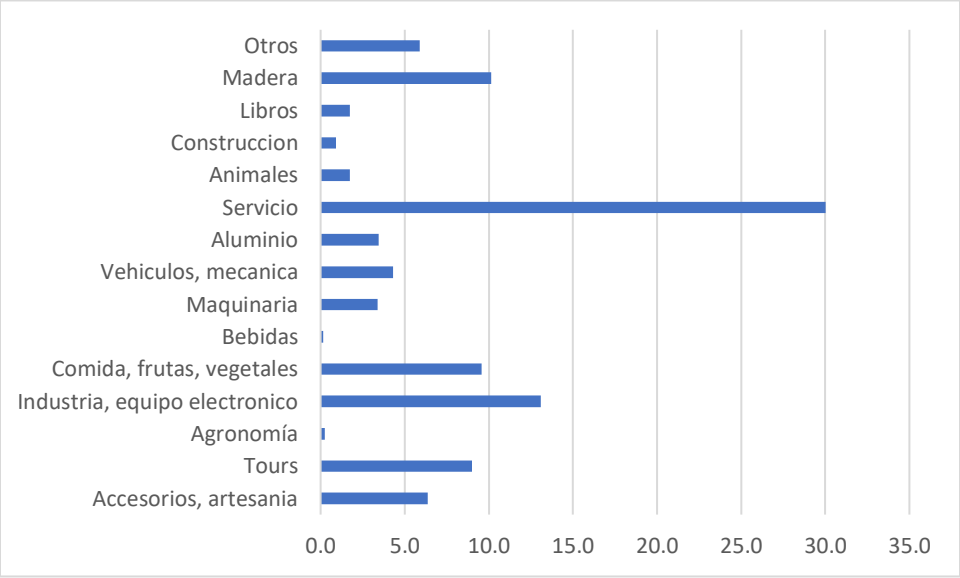
Un 11,1% indicó estar pensando en vender algún producto o servicio en los próximos 12 meses fuera del país. Analizando por tamaño de la empresa se tiene que el 10,5% de las micros planea vender algo en los próximos meses, el 10,2% de las pequeñas de igual manera y el 24,8% de las medianas.

Cuadro N° 57 Están planeando realizar alguna venta fuera del país durante los próximos 12 meses

Respuesta	Porcentaje
Sí	11.1
No	88.9
Total	100

Adicional a esto al 11,1 % de las empresas que mostraron interés en exportar un producto se les consulto cual sería ese producto, en el siguiente gráfico se muestran los principales resultados

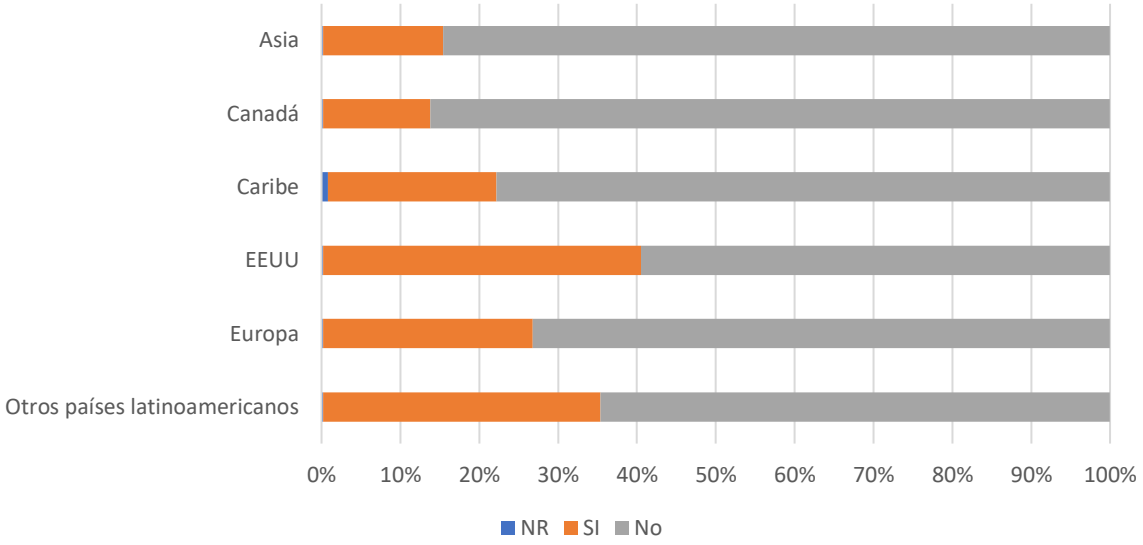
Gráfico N° 19¿Cuál es el principal producto o servicio que están pensando vender?



El 30,0% de las empresas indicó interés en exporta algún tipo de servicio, el 10,1% indicó que exportaría madera, el 13,1% menciona algún tipo de equipo electrónico, un 9,0% tours, y un 6,4% productos de artesanía u otro similares.

Sobre el mercado que le interesaría colocar le producto o servicio indicaron en un 63,8% en Centroamérica, un 35% a Panamá (Esta pregunta la contesto el 10,7% del 11,1% que indicó estar dispuesto a vender algún producto fuera del país en los próximos 12 meses). En el caso de las micros indicaron que el 63,6% lo haría a Centroamérica y el 36,4% a Panamá, por su lado las empresas pequeñas indicaron que el 66,7% lo pensarían vender a Centroamérica y el 26,5% a Panamá y por ultimo las empresas medianas indicaron que el 61% podría ser a Centroamérica y el 37% a Panamá.

Gráfico N° 20¿A qué mercado planean vender?



Se les consultó a las empresas si utilizan algún tipo de courrier o servicio para enviar los productos fuera del país a lo que indicaron un 38,4% que si lo hacen (la base es un 12,6% de las empresas que contestaron). Tomando en cuenta el tamaño de la empresa un 34,3% de las empresas Micro indicó usar el sistema courrier comparado con un 50,4% de las pequeñas y un 41,6% de las medianas.

Cuadro N° 58 Utiliza algún tipo de correo o courrier para enviar productos fuera del país

Respuesta	Porcentaje
Sí	38.4
No	60.7
No responde	0.9
Total	100

Sólo un 1,6% de las empresas indican que actualmente venden algún producto en plataformas en línea.

Cuadro N° 59 Actualmente venden productos utilizando plataformas en línea

Respuesta	Porcentaje
Sí	1.6
No	98.4
Total	100

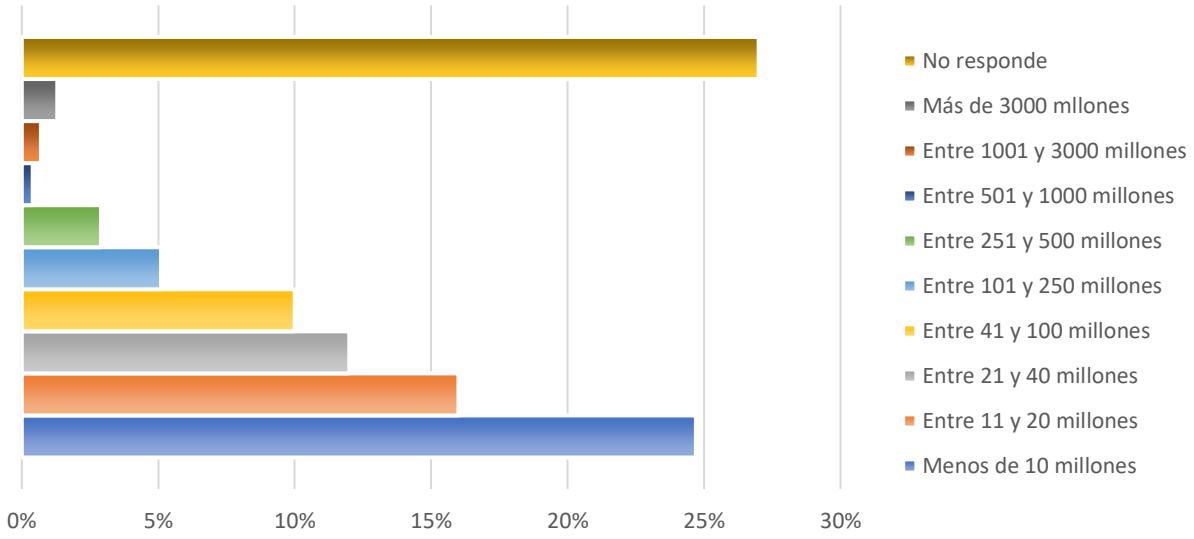
Módulo de Ventas.

El ultimo módulo consultado hace referencia a dos preguntas muy puntuales una tiene que ver con el nivel de ingresos anuales que tiene la empresa al año y el otro con el nivel de ventas anuales que tiene en el mismo año. Se entiende que el nivel de ingreso es el total de recursos que ingresan a la empresa en un período de tiempo debido a varios rubros, transferencias, ventas, donaciones, etc. Por otro lado, las ventas esperadas en el año son aquellas expectativas que tiene la empresa para el año a partir de la venta de productos y/o servicios.

INGRESOS

Las empresas indican que 24,7% está en un rango de ingresos de menos de 10 millones al año, un 16,0% entre 11 y 20 millones, un 12% entre 21 y 40 millones, un 10% entre 41 y 100 millones de colones, un 5,1% entre 100 y 250 millones, un 2,9% entre 251 y 500 millones, un 0,4% entre 500 y 1000 millones, un 0,7% entre 1.000 y 3.000 millones y 1,3% más de 3.000 millones de colones.

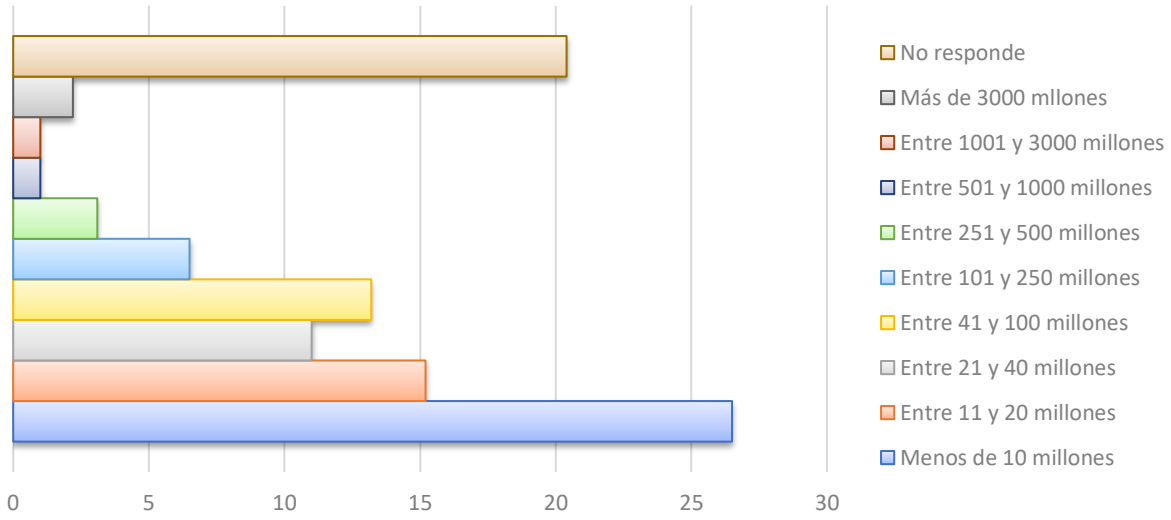
Gráfico N° 21 Usted diría que los ingresos anuales están entre los rangos en millones de colones de



VENTAS

En cuanto a las ventas se pudo indagar que un 26,5% afirmar que sus ventas anuales rondan menos de 10 millones al año, un 15,2% entre los 11 y 20 millones, un 11,0% entre los 21 y 40 millones, un 13,2% entre los 41 y 100 millones, un 6,5% entre 101 y los 250 millones, un 3,1% entre los 251 y 500 millones, un 1.0% entre los 500 y 1.000 millones, un 1.0% entre los 1.000 y 3.000 millones y un 2,2% más de 3.000 millones de colones.

Gráfico N° 22Las ventas anuales están en los rangos



A continuación, se presenta un resumen de los montos de ingresos y ventas de acuerdo con el tamaño de la empresa.

Cuadro N° 60 Rangos de ingresos y Ventas que indican las empresas tener de acuerdo al tamaño de la empresa.

	Ingresos				Ventas		
Montos	Micro	Pequeña	Mediana		Micro	Pequeña	Mediana
Menos de 10 millones	26.50	19.83	10.96		28.41	20.86	15.13
Entre 11 y 20 millones	16.60	15.92	6.64		15.44	15.92	9.06
Entre 21 y 40 millones	13.09	9.21	3.00		11.79	8.98	5.02
Entre 41 y 100 millones	9.96	9.72	10.79		13.85	11.20	9.71
Entre 101 y 250 millones	4.62	5.30	12.97		5.65	8.44	13.00
Entre 251 y 500 millones	2.08	5.41	6.70		2.37	5.34	7.18
Entre 501 y 1000 millones	0.11	0.17	5.90		0.93	0.26	4.09
Entre 1001 y 3000 millones	0.74		1.83		0.73	1.22	4.58
Más de 3000 millones	0.85	3.66	0.80		1.62	4.99	1.27
No responde	25.45	30.78	40.40		19.22	22.79	30.96
Total	100.00	100.00	100.00		100.00	100.00	100.00

CONCLUSIONES

A continuación, se presentan algunas de las principales conclusiones que arrojo el proceso de elaboración del a III Encuesta Nacional de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas para el 2018.

1. Es necesario realizar un análisis más profundo de la base de datos de los Registros de Variables Económicas del Banco Central de Costa Rica, ya que cerca del 60% de los datos totales generados por el Banco no pueden ser empleados debido a problemas de los registros como tal.
2. En cuanto a las fechas para la aplicación de la encuesta se recomienda realizarla en los mees de Febrero a Marzo, no es recomendable realizar la aplicación de la misma en periodos electorales tanto a nivel de presidente como a nivel de alcaldes.
3. En cuanto a la duración del cuestionario es de vital importancia que el mismo no supere los 20 minutos de aplicación ya que al inicio del proceso de trabajo de campo el cuestionario duró cerca de 45 a 60 minutos lo cual disparó la tasa de rechazo y no respuesta.
4. Sobre los módulos de las encuestas se deben valorar la pertinencia de los datos de internacionalización, y origen de la empresa, ya que los mismos han sido consistentes con le primer y segundo estudio situacional de la MIPymes.
5. Los módulos consignados bajo confidencialidad sin duda dan un aparte significativo para la toma de decisiones al mas alto nivel, se insta a las instancias a librar los datos una vez que lo consideren pertinente para que la comunidad pueda hacer uso de los datos
6. A pesar de que las respuestas abiertas dan un alto contenido de análisis se instan que para las próximas ediciones de las encuesta se limite la cantidad de preguntas ya que el proceso de codificación además de ser exhaustivo en algunas preguntas no era posible agrupar algunas de las respuestas en ciertas categorías.

ANEXO 1. CUESTIONARIO ORIGINAL

DIAGNÓSTICO NACIONAL PARA EL OBSERVATORIO DE LAS MIPYMES	**# Cuestionario:**

Estimado (Sr./Sra.). Buenos (días/tardes):
Mi nombre es (.....) y estoy llamando de la Escuela de Estadística de la Universidad de Costa Rica. Estamos realizando una encuesta sobre aspectos relacionados con el funcionamiento y necesidades de las empresas en el país. ¿Usted sería tan amable de regalarme unos minutos para realizarle la entrevista? La información que nos brinde será tratada en forma confidencial ¿Podría empezar la entrevista?

ANOTE HORA Y MINUTOS DE INICIO DE ENTREVISTA H:_____ M:_____

P1. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA/NEGOCIO:	**P2. TELÉFONO(S):**
P23. Número de cédula Jurídica 999NS/NR P4. Número de cédula física: 999NS/NR	Nombre de Fantasía:
A1 SECTOR DE ACTIVIDAD: 1. SERVICIOS 3. INDUSTRIA Y MANUFACTURA 2. COMERCIO 4. AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	A2. TIPO DE EMPRESA/NEGOCIO: 1. MICRO (PASE A A4) 2. PEQUEÑA (PASE A A4) 3. MEDIANA

A3	Actualmente la empresa se encuentra registrada ante el MEIC como PYME: 1. SI 2. NO
A3.1	Actualmente la empresa se encuentra registrada ante el MAG como Pequeño y Mediano Productor Agropecuario: 1. SI 2. NO
A4	**UBICACIÓN GEOGRÁFICA: (VERIFICAR DURANTE LA ENTREVISTA)** A3. PROVINCIA: _____ A4. CANTÓN: _____ A5. DISTRITO:_____
A5	**NOMBRE DEL INFORMANTE**

CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

CE1 Para empezar, dígame ¿Cuál es la principal actividad de esta empresa?

CE2 ¿La empresa es propia, de un tercero, de una sociedad, u otra figura?
1. Propia 2. Tercero 3. Sociedad 8. Otros, indique: _____ 9.NS/NR

CE3 ¿La empresa está ubicada en un lugar independiente o dentro de una casa de habitación?
1. LUGAR INDEPENDIENTE 3. CASA DE HABITACIÓN, con lugar exclusivo (fijo) para el negocio
2. FINCA 4. CASA DE HABITACIÓN, sin lugar exclusivo (fijo) para el negocio
5. CONDOMINIO 8. OTROS:_____ 9. NS/NR

CE4 La empresa tiene sucursales 2. NO 1. SI. ¿En qué cantones o lugares?:

CE5 ¿La empresa está asociada o agremiada o forma parte de consorcio? 1. SI, CÁMARA 2. SI, COOPERATIVA 3. SI, ASOCIACIÓN 4. CONSORCIO 5. TODAS 6.NO 9. NS/NR

CE6 ¿Actualmente cuántas personas trabajan en la empresa? **(SI LA PERSONA INDICAR PORCENTAJE FAVOR INDICARLO USANDO %)** Total /____/____/____/ - Total de Hombres /_____/____/___/ Total de Mujeres /_____/____/___/

CE7 Tomando en cuenta la generalidad de la empresa,¿ qué grado de educación considera usted que requieren tener los empleados, para desempeñar bien sus funciones? 1. PRIMARIA 2.SECUNDARIA 3. UNIVER. 9.NS/NR

CE7 ¿Actualmente la empresa tiene contratados empleados con alguna discapacidad? 1. SI 2. NO 9.NS/NR

CE8 ¿Actualmente la empresa tiene contratados empleados egresados del INA? 1. SI 2. NO 9.NS/NR

CREACIÓN DE LA EMPRESA

RE0 ¿Y qué puesto ocupa usted dentro de la empresa? (**PUEDE MARCAR VARIAS**)

REX ¿Es Usted el (la) propietario(a) de la empresa? 1. SI 2. NO 9.NR ➔***(PASE A RE9)***

RE1 Ahora quisiera hablar sobre la creación de su empresa. ¿En qué año inició operaciones la empresa?
AÑO DE INICIO:_____ 9999. NS/NR

RE2 ¿Y la empresa inició operaciones en un lugar independiente (instalaciones), formaba parte de otra empresa o inició en una casa?

1. LUGAR INDEPENDIENTE 3. CASA DE HABITACIÓN, con lugar exclusivo (fijo) para el negocio
2. FINCA 4. CASA DE HABITACIÓN, sin lugar exclusivo (fijo) para el negocio *5*. CONDOMINIO
6. FORMABA PARTE DE OTRA EMPRESA 7. OTROS:_____ 9. NS/NR

RE3 ¿La empresa fue creada como producto de su trabajo en otra empresa en la cual usted laboraba?
1. SI 2. NO 9. NS/NR

RE4 ¿El financiamiento inicial para desarrollar la empresa proviene de: (**PUEDE MARCAR VARIOS**)
1. Recursos propios → **RE5** ¿Por qué utilizó los recursos propios para formar la empresa? _____
2. Prestamistas informales 3. Bancos públicos 4. Préstamos de otras empresas 5. Bancos privados
6. Tarjeta de crédito 7. Proveedores 8. Parientes o amigos 9. Emisión de acciones 10. Cooperativa
11. Organización de microfinanzas (ACORDE por ejemplo) 12. Fondos PROPYME 13. FINADE
14. Programa Banca para el Desarrollo 88. Otros Indique:_____ 99.NS/NR

RE8 ***ENTREVISTADOR(A): ANOTE EL SEXO DEL PROPIETARIO*** 1. HOMBRE ***(PASE A RE10)***
2. MUJER ***(PASE A RE10)***

RE9 Y el dueño(a) actual o principal dueño(a) de esa empresa ¿es un hombre o una mujer?
1. HOMBRE ***(PASE A TR1)*** 2. MUJER ***(PASE A TR1)*** 9. NS/NR ***(PASE A TR1)CT1***

RE10 ¿Qué edad tenía (Usted/) cuando inició con la empresa? ***EDAD***:_____ 99. NS/NR

RE11 ¿Y qué nivel de escolaridad tenía (Usted/) cuando inició con la empresa?
1. PRIMARIA O MENOS 2. SECUNDARIA 3. TÉCNICO 4. UNIVERSITARIA 5.POSGRADO
9. NS/NR

RE12 ¿Y (Usted/) tenía un trabajo fijo antes de iniciar con la empresa? 1. SI 2. NO 9. NS/NR

RE13 ¿Y al empezar la empresa (Usted/) dependía únicamente de los ingresos de la empresa o tenía otros ingresos adicionales?
1. Dependía de ingresos de la empresa 2. Tenía otros adicionales 9. NS/NR

RE14 ¿Y (Usted) ha tenido antes otra empresa? 1. SI 2. NO 9. NS/NR

RE15 ¿Qué lo motivó a (Usted) a empezar la empresa? ***PUEDE MARCAR VARIAS***
1. Autoempleo 2. Conocía el negocio 3. Quería independizarse
4. Hizo estudios de mercado 5. Heredó el negocio 6. Compró el negocio
7. Viene de familia de empresarios 8. Ingresos complementarios 9. Compró la franquicia
10. Creada a partir de una necesidad inmediata de ingreso 11. Creada porque se vio una oportunidad de negocio
88. Otro_____ 99. Ns/nr**(pase TR1)**

RE16 ¿Cuándo inicio la empresa usted la inicio sólo o con otras personas?
1. La inicio sólo **(PASE TR1)** 2. La inicio acompañado 9 NR

RE17 ¿Y me podría indicar con quién o quienes inicio la empresa?
1. Familiar cercano 2.Socio 3.Compañero(a) de trabajo 4.Amigo 8. Otro.especifique:_____9 NR

RE18 ¿La empresa nació como parte de un proceso de incubación o aceleración de empresas? 2. NO 9.NR
1. SI. ¿CON QUIÉN?:_____

TRÁMITES

TR1 Cuando inicio su empresa cómo tramitó los siguientes permisos:
Funcionamiento, 1. Todos desde que inició 2. Poco a poco 9. Ns/nr
Patentes, 1. Todos desde que inició 2. Poco a poco 9. Ns/nr
Seguros 1. Todos desde que inició 2. Poco a poco 9. Ns/nr

TR2 Me podría indicar ¿cuánto tiempo en meses duro gestionando todos los trámites: /_____/ meses?

TR3 ¿Me podría indicar a cuál régimen tributario pertenece? 1. Tradicional 2. Simplificado 9NR

TR4 ¿Cuál tipo de registro tiene en la CCSS?, 1. Asegurado como patrono 2. Asegurado independiente 9NR

TR5 ¿Y cuál de todos los trámites que tuvo que realizar le presentó mayor dificultad?
1. Registro como contribuyente ante tributación directa, 2. Patente municipal,

_____

3. Registro como patrono ante la CCSS, 4. Póliza de riesgo de trabajo,
5. Uso de suelos obtención CVO 6. Permiso sanitario de funcionamiento
7. Registro de marca, 8. Registro sanitario de productos Ministerio de salud, 9. viabilidad ambiental,
10. código de barras. 88. Otros Especifique:_____99 NS/NR

	Podría decirme si ha realizado trámites de:……	**Sí**	**No**	**En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy difícil y 5 muy fácil. ¿Qué tan difícil fue el….?**	**¿Cuánto tiempo le llevó hacer el trámite? Anotar en meses**
TR6_1	Registro como contribuyente ante tributación directa,	1	2		
TR6_2	Patente municipal,	1	2		
TR6_3	Registro como patrono ante la CCSS,	1	2		
TR6_4	Póliza de riesgo de trabajo,	1	2		
TR6_5	Uso de suelos obtención CVO	1	2		
TR6_6	Permiso sanitario de funcionamiento	1	2		
TR6_7	Registro de marca,	1	2		
TR6_8	Registro sanitario de productos Ministerio de salud,	1	2		
TR6_9	Viabilidad ambiental,	1	2		
TR6_10	Código de barras.	1	2		

CAPACITACIÓN

CT1 Ahora pasemos a otro tema. ¿La empresa invierte en capacitar al personal?
1. SI 2. NO ***(PASE CT5)*** 9. NS/NR

CT2 ¿Y Usted diría que la empresa le asigna mucha, alguna, poca o ninguna importancia a la capacitación?
4. Mucha 3. Alguna 2. Poca 1. Ninguna 9. NS/NR

CT3 Y en su opinión ¿cuál es la principal necesidad de capacitación de la empresa este momento de acuerdo a su actividad empresarial? ¿Y la segunda?
1._____ 2. _____00. NINGUNA ***(PASE A CT5)*** 9.NS/NR

CT4 ¿De dónde obtiene la capacitación? **(PUEDE MARCAR VARIAS)**
1. Consultores externos 2. Mismo personal de la empresa 3. Universidades técnicas
4. Universidades públicas 5. Universidades privadas 6. Institutos de enseñanza
7. INA 8. Proveedores 9. Ministerios 10. Cooperación internacional 11. Cámaras empresariales
88. Otras_____ 999. NS/NR ***(PASE A TIC1)***

CT5 ¿Cuál es el principal motivo por el que no ha invertido en capacitar al personal?
01. Costo 02. Tiempo 03. Falta de tecnología 04. Falta de personal 05. Falta de interés
06. Rotación personal 8.otro_____9.NS/NR

CT6 Estaría dispuesto su personal a recibir capacitación 1. Sí 2.No**(PASE A TIC1)** .9NR **(PASE A TIC1)**

CT7 Cuál es el abordaje de atención que le seria de más beneficio
1.Charlas (menos de 4 horas) 2.Talleres 1 días 3 Cursos (50 horas promedio)
4.Asistencia técnica (Servicio a la medida que se brinda dentro de la empresa
5 Acompañamiento (Atención por medio de uno o varios consultores durante un tiempo establecido) 9.NS/NR

CT8 Ha recibido su personal capacitación por parte del INA? 1. Si 2. No 9.NS/NR

CT9 ¿Qué tipo de capacitación recibió?
1.Charlas (menos de 4 horas) 2.Talleres 1 días 3 Cursos (50 horas promedio)
4.Asistencia técnica (Servicio a la medida que se brinda dentro de la empresa
5 Acompañamiento (Atención por medio de uno o varios consultores durante un tiempo establecido) 9.NS/NR

CT10 ¿Cuáles es el tema o temas principales en los que se capacitó al personal?

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

TIC4 En la empresas, se cuenta con computadoras conectadas a Internet? 1Sí 2.NO(**PASE A TIC5.1**) 9 NS/NR(**PASE A TIC5.1)**

TIC5 ¿Cuánto es el ancho de banda que tiene en su empresa?. /_____ 99 NS/NR

TIC5.1	¿Con respecto al equipo de informática que posee la empresa (computadoras, impresoras) los mismos tienen? 0. No posee (**PASE A FN1**) 1. Menos de 1 año 2. De 1 a 2 Años 3. De 2 a 3 años 4. Más de tres años 9 NS/NR
TIC5.2	¿Cuenta con software libre o software propietario? 1Sí 2.NO 9 NS/NR
TIC6	¿Cuenta con firma digital? 1. SI 2. NO 9: NS/NR

¿Hablando de la empresa como un todo, la empresa...		**SI**	**NO**	**NS/NR**
TIC7	… poseen página web?	1	2	9
TIC8	…tienen cuenta de Facebook?	1	2	9
TIC9	… tienen cuenta de Instagram?	1	2	9
TIC10	… tienen cuenta de Twitter?	1	2	9
TIC11	...vende productos o servicios por internet Página WEB?	1	2	9
TIC12	… paga o compra a proveedores por Internet?	1	2	9
TIC13	… han recibido cursos por Internet?	1	2	9
TIC14	… tiene sistemas de punto de ventas?	1	2	9
TIC15	...utiliza el redes sociales (FACEBOOK, TWITTER) para socializar y/o publicitar la información de su empresa?	1	2	9
TIC16	...ofrece internet gratis para los clientes?	1	2	9

TIC16a	¿En la empresa se realizan ventas por WhatsApp o mensaje de texto? 1. SI 2. NO 9. NS/NR
TIC16b	Cuál es el porcentaje de ventas que realizan por este medió? /_____/ 999. NS/NR
TIC16c	¿En la empresa se realizan ventas por medio de redes sociales? 1. SI 2. NO 9. NS/NR
TIC16d	¿Cuál es el porcentaje de las ventas que depende de las redes sociales? /_____/ 999. NS/NR
TIC17	¿Actualmente la empresa tiene servicio de Banca Electrónica con algún Banco? 1. SI 2. NO 9. NS/NR
TIC18	¿Con cuál entidad? _____
TIC19	¿Cuáles servicios son los que utiliza de esa entidad?
TIC20	¿Utilizan en la empresa alguna aplicación para teléfonos inteligentes para gestionar pagos a entidades financieras reguladas o no reguladas mediante aplicaciones móviles? 1. SI 2. NO 9. NS/NR
TIC21	¿La empresa contrata algún soporte externo tipo outsourcing para la gestión y/o administración del negocio? 1. SI 2. NO 9. NS/NR
TIC22	¿Qué medidas o procedimientos ha tenido que implementar para evitar los fraudes financieros, me podría indicar la medida más reciente que implementaron?

FINANCIAMIENTO	
FN1	¿Ha requerido de algún financiamiento para operar sla empresa durante el 2016 o 2017? 1. SI 2. NO 9. NS/NR
FN2	¿Cómo se financia hoy las necesidades más importantes en la empresa? (**PUEDE MARCAR VARIAS)**
1. Ingresos propios 2. Préstamos PYMES 3. Préstamo personal 4. Tarjeta de crédito 5. FINADE 6. SBD 7. Proveedores 8. Otros _____9. NS/NR	
FN3	Y este financiamiento proviene del sector formal o de las entidades no reguladas 1. Sector formal 2. Entidades no reguladas
FN4	¿Por qué ha utilizado ese medio de Financiamiento? 1. Activos de capital 2. Capital de Trabajo 8. Otros:_____
FN5	¿A quién o qué institución le solicitó el crédito? _____
FN6	¿En qué moneda y a qué plazo solicitó el crédito? _____ Moneda Plazo _____
FN7	¿Cuál fue el resultado de la solicitud? ¿Le otorgaron el crédito o le rechazaron el crédito? 1. Le otorgaron el crédito (**PASE FN9**) 2. Se lo rechazaron 9 NS/NR (**PASE FN9)**
FN8	¿Cuál fue el principal obstáculo para no obtener el crédito bancario? **PASE A FN12**

FN9 ¿En qué utilizó los recursos del crédito en la empresa? (**PUEDE MARCAR VARIAS**)

01. Propiedad
02. Maquinaria
03. Equipo
04. Vehículo
05. Estudios/capacitación
06. Planilla
07. Franquicias
08. Patentes y licencias
09. Inventario
10. Mobiliario
11. Equipo cómputo
88. Otro:_____ 9. NS/NR

FN10 ¿Con qué garantizó el pago del crédito? (**PUEDE MARCAR VARIAS**)

01. Firma personal
02. Documento autoliq. (bono, letra)
03. Avales personales (fianzas)
04.garantías reales personales
05. Garantías mobiliarias
06. Seguros de caución
07. Garantías reales de la empresa
08. FODEMIPYME
09. SBD
08. Otro: _____9.NS/NR

FN11 ¿Actualmente qué porcentaje aproximado de los ingresos mensuales de la empresa dedica al pago de los créditos?

PORCENTAJE: _____ % 00. NINGUNO 999.NS/NR

FN12 La/su empresa, ha utilizado o usa fuentes de financiamiento que provienen de: **(PUEDE MARCAR VARIOS)**

1. Bancos públicos
2. Bancos privados
3. Proveedores
4.. Parientes o amigos
5. Cooperativa
6. Organización de microfinanzas
7. Fondos PROPYME
8. Fondos Especiales Indique: _____
88. Otros. Indique: _____99NS/NR
0. NO UTILIZA FINANCIAMIENTO (**PASE FN13**)

FN13 ¿Cuál de las fuentes mencionadas anteriormente es la que más utiliza? /_____/_____/

RESPONDA CON BASE EN LOS CÓDIGOS DE LA PREGUNTA ANTERIOR SÓLO MARQUE UNA RESPUESTA

FN14 ¿Ha perdido oportunidades de negocio por no conseguir financiamiento?

1. SI 2. NO **(PASE FN15)** 9.NS/NR**(PASE FN15)**

FN15	**¿Con qué bancos ha trabajado usted en los últimos dos años?**	**Si**	**No**	**¿Y en qué productos?**				
				Cuentas	**Leasing**	**Crédito**	**Plataforma**	**Pagos**
FN15.1	BN	1	2	1	2	3	4	5
FN15.2	BCR	1	2	1	2	3	4	5
FN15.3	BAC	1	2	1	2	3	4	5
FN15.4	BP	1	2	1	2	3	4	5
FN15.5	Davivienda	1	2	1	2	3	4	5
FN15.6	Scotiabank	1	2	1	2	3	4	5
FN15.7	Promerica	1	2	1	2	3	4	5
FN15.8	Cooperativas	1	2	1	2	3	4	5
FN15.9	Asociaciones	1	2	1	2	3	4	5
FN15.10	Otras. Indique	1	2	1	2	3	4	5

BAC

BAC1 ¿Ha tenido acceso a algún servicio de BAC San José? 1. SI 2. NO (**PASE A INS1**) 9NS/NR (**PASE A INS1)**

BAC2 Me podría indicar a ¿cuál o cuáles servicios a tenido acceso?

BAC3 ¿Cuál fue su experiencia? 5. Excelente 4. Buena 3. Regular 2. Mala 1Muy mala 9.NS/NR

BAC4 Si la respuesta es REGULAR , MALA o MUY MALA consultar ¿qué se podría haber mejorado?

SEGUROS

INS1 ¿Actualmente sla empresa posee algún tipo de seguro? 1. SI 2. NO**-> PASE A INS9** 9 NS/NR **(PASES A IN10)**

INS2 ¿Qué tipo de seguro tiene?

INS3	**¿Actualmente cuáles pólizas posee?**	**Sí**	**No**	**INS4**¿Y con cuál aseguradora?
INS3.1	Automóviles	1	2	

INS3.2	Accidentes y Salud	1	2	
INS3.3	Vida	1	2	
INS3.4	Gastos Médicos	1	2	
INS3.5	Riesgos del Trabajo	1	2	
INS3.6	Responsabilidad Civil	1	2	
INS3.7	Equipo Contratista	1	2	
INS3.8	Equipo Electrónico	1	2	
INS3.9	Carga	1	2	
INS3.10	Caución	1	2	
INS3.11	Otro:____	1	2	

INS5 ¿Qué lo motiva a tomar un seguro?

INS6 ¿Cómo conocieron la (as) aseguradora (as) con la que actualmente trabajan? (¿Por referencia, los visitaron, o por la publicidad?)1. Referencia 2. Visita 3. Publicidad 4. Correo 5. Siempre la ha conocido 9NS/NR

INS7 ¿Qué toman en cuenta en su empresa a la hora de elegir una compañía de seguros?
1. Respaldo financiero 2. Respaldo del estado 3. Presencia de la marca. (Imagen) 4.Valor agregado
5. Imagen de la aseguradora 6. Diversidad de productos que ofrecen 7. Precio 8.Coberturas
9. Facilidad de tramitación 10. Atención ágil y personalizado de la emisión de la póliza
11. Seriedad del intermediario y de la empresa para brindar atención. 88.Otro especifique 99NS/NR

INS8 ¿De todo lo que menciona, que es lo más importante? /_____/ **(APUNTAR NÜMERO) PASE A INS10**

INS9 ¿Por qué razones no adquiere seguros para usted o para la empresa?

INS VERIFICAR SI EN INS4 SE MENCIONA AL INS SINO PASE A RIE1

INS10 ¿Qué aspectos considera usted que hacen destacar al Instituto Nacional de Seguros (INS) en comparación con la competencia?

INS11 ¿Me podría indicar un aspecto en el cual el INS podría mejorar para brindar un mejor servicio?

INS12 ¿Qué le gustaría que el INS le brinde como complemento a los seguros, en relación con la naturaleza del negocio?

INS13 ¿Recomendaría usted los productos y servicios brindados por el INS a su empresa?

INS14 Considera usted que va a tomar un nuevo seguro en el 2018?
2. NO 1.SI: Cuál? _____99NS/NR

RIESGO

RIE1 En caso de que su patrimonio se vea afectado por un accidente. ¿Qué le preocuparía más perder dentro de su empresa?
1. Capital de trabajo. Sus empleados 2. Maquinaria o Equipo 3. Edificio 4. Reputación 5.Todos los anteriores 9 NS/NR

RIE2 ¿Cuál es la necesidad principal que ustedes requieren satisfacer para evitar riesgos?

RIE4 ¿Qué características debería tener para usted, el seguro ideal para la empresa?

MODELO DE GESTIÓN

MG1 Ahora hablemos de gestión ¿Cuántos jefes y gerentes tienen la empresa?
ANOTE #: JEFES____ A***NOTE #***:____GERENTES 00. NO TIENE 99.NS/NR➔ ***(PASE A MG3)***

MG2	¿Las personas que ocupan puestos clave en la empresa son miembros de la familia del propietario? 1. Si, todas 2. Si, cuantas: _____ 3. No 9.ns/nr
MG3	¿Y dónde están ubicados los **clientes principales** de la empresa? ***PUEDE MARCAR VARIAS*** 1. En el extranjero 4. En su misma ciudad 2. En todo el país 5. No tiene definido exactamente donde está ubicado su mercado 3. En las cabeceras de provincia 8. Otro:_____ 9.ns/nr 4. En la gran área metropolitana
MG4	¿Y dónde están ubicados sus **principales proveedores**? ***PUEDE MARCAR VARIAS*** 1. En el extranjero 4. En su misma ciudad 2. En todo el país 5. No tiene definido exactamente donde está ubicado su mercado 3. En las cabeceras de provincia 8. Otro:_____ 4. En la gran área metropolitana 9.ns/nr
MG8	¿Cuál es el problema más importante que ha enfrentado la empresa durante los últimos 12 meses? 00. NINGUNO 99. NS/NR
MG9	¿Planean ampliar o expandir el negocio, remplazo, mejora en procesos, infraestructura en la empresa durante los próximos 12 meses? 1. Si 2. No 9. NS/NR
MG10	¿Durante los últimos cinco años se han asociado o aliado con otra empresa, u otras empresas, para lograr algún objetivo comercial? 1. Si 2. No 9. NS/NR
MG11	¿Cuenta la empresa con certificaciones de calidad?: 1. Nacional 2. Internacional 3.NO, cuenta con certificaciones 9. NS/NR
MG11.1	¿Cuenta la empresa con certificaciones ambientales: 1. Si cuáles?: _____ 2. No 9. NS/NR
MG12	¿La empresa ha utilizado la ayuda que dan los programas de apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas? 1. Si 2. No ***(PASE A MG16)*** 9. NS/NR ***(PASE A MG16)***
MG12.1	Cuáles?1. Asistencia técnica 2.Asesoría 3.Capacitación en gestión empresarial 5. Capacitación técnica 6. Consultoría. 7. Estudio de Mercado 8 Otro 9NS/NR
MG13	¿Me podría indicar el nombre del último programa que le brindó el apoyo? _____ y en qué año se lo brindó? _____
MG14	¿Pensando en el beneficio que el programa le brindó a la empresa, en que área de la empresa le brindó más beneficio?
MG15	Y en una escala de 1 (ningún beneficio) a 10 (muy beneficioso) ¿cómo lo calificaría el impacto del programa de apoyo? /____/_____/ 99.NS/NR
MG16	En su opinión, ¿considera que el TIPO DE CAMBIO del dólar ha afectado la gestión de la empresa o lo ha beneficiado 1.beneficiado o 2.perjudicado en durante el 2017? 9.NS/NR
MG17	¿Por qué piensa así?
MG18	¿En su opinión la política de tasas de interés ha afectado la gestión de la empresa durante el 2017? 1. Si 2. No
MG19	¿Por qué piensa así?

SOSTENIBILIDAD E INNOVACIÓN

SN12	Actualmente, ¿la empresa ofrece un **producto innovador**? 1. SI 2 NO (**PASE A INS14**) 9NS/NR (**PASE A INS14)**
SN13	¿Cuál producto?
SN14	Actualmente, ¿la empresa ofrece un **servicio innovador**? 1. SI 2 NO (**PASE A INS26**) 9NS/NR (**PASE A INS26)**
SN15	¿Cuál servicio innovador ofrece?
SIN26	Ha registrado la empresa patentes en el país y/o en el exterior? 1. Sí 2. No (**PASE A IN1**) 9. NS/NR (**PASE A IN1**)

SIN26b	¿Cuál tipo? 1. Marca 2. Patente 3. Modelo de utilidad 8. Otros:_____9. NS/NR
SIN27	¿Cuántas se registraron? _____
SIN28	¿En dónde se registraron? 1. Costa Rica 2. Centroamérica 3. E.E.U.U. 8. Otro___
SIN29	Se encuentra actualmente en explotación? 1. SI ¿En dónde?:_____2. No

INTERNACIONALIZACIÓN

IN1	Durante los últimos 12 meses ¿la empresa ha realizado alguna venta fuera del país? 1. Si 2. No9 NS/NR
IN2	¿Su servicio o producto es un insumo de otra empresa que exporta o es exportado por otra empresa? 1. SI, insumo de otra empresa 2.SI, exportadora de otra empresa**3.**NO***(PASE A IN18)*** 9 NS/NR***(PASE A IN18)***
IN2.1	¿Desde qué año le brinda ese servicio o producto a dicha empresa? Año_____ (**PASE IN18)** 99. NS/NR (**PASE IN18)**
IN3	¿En qué año realizó la primera venta fuera del país? ***AÑO***_____ 99. NS/NR
IN4	¿Y desde el año _____ la empresa siempre se ha mantenido vendiendo fuera del país o ha sufrido interrupciones? 1. Siempre ha exportado**(PASE IN6)** 2. Ha sufrido interrupciones 3. Dejo de exportar 9NS/NR
IN5	A qué se han debido las interrupciones en las venta fuera del país?
IN6	¿Dentro de la estructura de sectores de producción, en cual ubicaría usted el producto o servicio que vende fuera del país la empresa? ***PUEDE MARCAR VARIAS*** 01. Pecuario y pesca 04. Industria alimenticia 07. Servicios 02. Agrícola 05. Otra industria 88.otros _____ 03. Textiles 06. Software 99.ns/nr
IN7	¿A qué mercados vende esos productos **(PUEDE MARCAR VARIAS)**? 1. Centroamérica 2. Panamá 3. Caribe 4.Otros países latinoamericanos 5. Europa 6. Asia 7. Canadá 8. EEUU 88. Otro:_____ 99.NS/NR
IN8	¿Y cuál de estos es el principal mercado de venta? 1. Centroamérica 2. Panamá 3. Caribe 4.Otros países latinoamericanos 5. Europa 6. Asia 7. Canadá 8. EEUU 88. Otro:_____ 99.NS/NR
IN9	¿Hacen alianzas con otras empresas o negocios para vender fuera del pais? 1. SI 2. EN OCASIONES 3. NO 9NS/NR
IN9.1	Bajo que figura lo realiza, 1. Modelo asociativo 2. Consorcio 3. Conglomerado 8. Otros Indique___
IN10	¿Qué porcentaje aproximado representan las ventas fuera del país del monto total de las ventas de la empresa? ***PORCENTAJE***_____% 99. NS/NR

Ahora dígame cómo calificaría los siguientes aspectos relacionados con las ventas		**MUY BUENO**	**BUENO**	**REGULAR**	**MALO**	**MUY MALO**	**NS/NR**
IN11	Servicio de puertos	5	4	3	2	1	9
IN12	Servicio de aeropuertos	5	4	3	2	1	9
IN13	Servicios de seguridad	5	4	3	2	1	9
IN14	Costo de los servicios	5	4	3	2	1	9
IN15	Trámites aduanales	5	4	3	2	1	9
IN16	Servicio de transporte	5	4	3	2	1	9
IN17	Programas de Apoyo **(PASE VI1)**	5	4	3	2	1	9

IN18	¿Por qué razón la empresa no ha realizado ninguna venta fuera del país?
IN19	¿Están planeando realizar alguna venta fuera del país durante los próximos 12 meses? 1. SI 2. NO 9. NS/NR➔***(PASE A VI1)***
IN20	¿Cuál es el principal producto o servicio que están pensando vender?
IN21	¿A qué mercado planean vender? ***PUEDE MARCAR VARIAS*** 99.NS/NR 1. Centroamérica y panamá 2. Caribe 3. Otros países latinoamericanos 4. Europa 5. Asia 6. Canadá 7. EE UU 8. Otro:_____ 99.NS/NR
IN22	¿Utiliza algún tipo de correo o courier para enviar productos fuera del país?

1. SI 2. NO 9. NS/NR

IN23 Actualmente ¿Venden productos utilizando plataformas en línea, como Amazon? 1. SI 2. NO 9. NS/NR

VENTAS

Le agradezco la colaboración brindada hasta el momento, le recuerdo que la información que se suministra en esta encuesta es absolutamente confidencial, anónima y para uso exclusivamente académico

VI1 Usted diría que los ingresos anuales están entre los rangos en millones de colones de:

1. Menos de 10 millones
2. Entre 11 y 20 millones
3. Entre 21 y 40 millones
4. Entre 40 y 100 millones
4. Entre 100 y 250 millones
5. Entre 250 y 500 millones
6. Entre 500 y 1.000 millones
7. Entre 1.000 y 3.000 millones
8. Más de 3.0000 millones
9. NS/NR

VI1 Usted diría que las ventas anuales están entre los rangos en millones de colones de:

1. Menos de 10 millones
2. Entre 11 y 20 millones
3. Entre 21 y 40 millones
4. Entre 40 y 100 millones
4. Entre 100 y 250 millones
5. Entre 250 y 500 millones
6. Entre 500 y 1.000 millones
7. Entre 1.000 y 3.000 millones
8. Más de 3.0000 millones
9. NS/NR

VI2 ¿Comparando los ingresos mensuales de este año, cuáles son sus expectativas de crecimiento de la producción para este año?
/_____/_____/__%__/

VI3 ¿Comparando las ventas mensuales de este año, cuáles son sus expectativas de crecimiento de la producción para este año?
/_____/_____/__%__/

Fin del cuestionario

CE6 ***ANOTE SEXO DE LA PERSONA ENTREVISTADA***
1. HOMBRE 2. MUJER

CE7 ¿Cuál es su edad actual? ***ANOTE LA EDAD:***_____ 99.NS/NR

CE8 ¿Cuál es su nivel de escolaridad actual?9.NS/NR
1. PRIMARIA O MENOS 2. SECUNDARIA 3. UNIVERSITARIA 4. POSGRADO
5. TÉCNICO

A7 ***ANOTE HORA Y MINUTOS DE FIN DE ENTREVISTA*** H:_____M:_____

A8 He tratado de anotar sus respuestas al pie de la letra, pero al revisarlas puede ser que me falte algún detalle, que surjan dudas o que los supervisores quieran verificar que realmente la(o) entrevisté. ¿Usted me permitiría llamarlo(a) nuevamente si es necesario o a algún otro teléfono?
1. SÍ, TELÉFONO:_____ 2. NO

A9 Me gustaría saber si en una futura oportunidad la empresa estaría interesada en volver a participar en este estudio
1. SI 2. NO 9.NS/NR

A10 ¿Preguntar la dirección exacta de la empresa?

CJ Entrevistador preguntar por en número de cédula jurídica de la empresa:

DE LAS GRACIAS Y TERMINE LA ENTREVISTA

A20 DÍA/MES DE LLAMADA
DIA_____ MES_____

A11 NOMBRE ENTREVISTADOR(A)
NOMBRE: _____

A12 REALIZADA EN EL CONTACTO 1 2 3 4 5 6 7 8 9

ANEXO 2 CUESTIONARIO AJUSTADO

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA-UNIVERSIDAD NACIONAL **INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA-UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA** **DIAGNÓSTICO NACIONAL PARA EL OBSERVATORIO DE LAS MIPYMES**	**# Cuestionario:148p8402** **31 Agosto**

Estimado (Sr./Sra.). Buenos (días/tardes):
Mi nombre es (.....) y estoy llamando de la Escuela de Estadística de la Universidad de Costa Rica. Estamos realizando una encuesta sobre aspectos relacionados con el funcionamiento y necesidades de las empresas en el país. ¿Usted sería tan amable de regalarme unos minutos para realizarle la entrevista? La información que nos brinde será tratada en forma confidencial ¿Podría empezar la entrevista?

ANOTE HORA Y MINUTOS DE INICIO DE ENTREVISTA H:_____ M:_____

P1. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA/NEGOCIO:	**P2. TELÉFONO(S):**
P23. Número de cédula Jurídica 999NS/NR P4. Número de cédula física: 999NS/NR	Nombre de Fantasía:
A1 SECTOR DE ACTIVIDAD: 1. SERVICIOS 3. INDUSTRIA Y MANUFACTURA 2. COMERCIO 4. AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	A2. TIPO DE EMPRESA/NEGOCIO: 1. MICRO (PASE A A4) 2. PEQUEÑA (PASE A A4) 3. MEDIANA

A3	Actualmente la empresa se encuentra registrada ante el MEIC como PYME: 1. SI 2. NO
A3.1	Actualmente la empresa se encuentra registrada ante el MAG como Pequeño y Mediano Productor Agropecuario: 1. SI 2. NO
A4	**UBICACIÓN GEOGRÁFICA: (VERIFICAR DURANTE LA ENTREVISTA)** A3. PROVINCIA: _____ A4. CANTÓN: _____ A5. DISTRITO:_____
A5	**NOMBRE DEL INFORMANTE**

CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

CE1 Para empezar, dígame ¿Cuál es la principal actividad de esta empresa?

CE2 ¿La empresa es propia, de un tercero, de una sociedad, u otra figura?
1. Propia 2. Tercero 3. Sociedad 8. Otros, indique: _____ 9.NS/NR

CE3 ¿La empresa está ubicada en un lugar independiente o dentro de una casa de habitación?
1. LUGAR INDEPENDIENTE 3. CASA DE HABITACIÓN, con lugar exclusivo (fijo) para el negocio
2. FINCA 4. CASA DE HABITACIÓN, sin lugar exclusivo (fijo) para el negocio
5. CONDOMINIO 8. OTROS:_____ 9. NS/NR

CE4 La empresa tiene sucursales 2. NO 1. SI. ¿En qué cantones o lugares?:

CE5 ¿La empresa está asociada o agremiada o forma parte de consorcio? 1. SI, CÁMARA 2. SI, COOPERATIVA 3. SI, ASOCIACIÓN 4. CONSORCIO 5. TODAS 6.NO 9. NS/NR

CE6 ¿Actualmente cuántas personas trabajan en la empresa? **(SI LA PERSONA INDICAR PORCENTAJE FAVOR INDICARLO USANDO %)** Total /____/____/____/ - Total de Hombres /_____/____/___/ Total de Mujeres /_____/____/___/

CE7 Tomando en cuenta la generalidad de la empresa,¿ qué grado de educación considera usted que requieren tener los empleados, para desempeñar bien sus funciones? 1. PRIMARIA 2.SECUNDARIA 3. UNIVER. 9.NS/NR

CE7 ¿Actualmente la empresa tiene contratados empleados con alguna discapacidad? 1. SI 2. NO 9.NS/NR

CE8 ¿Actualmente la empresa tiene contratados empleados egresados del INA? 1. SI 2. NO 9.NS/NR

CREACIÓN DE LA EMPRESA

RE0 ¿Y qué puesto ocupa usted dentro de la empresa? (**PUEDE MARCAR VARIAS**)

REX ¿Es Usted el (la) propietario(a) de la empresa? 1. SI | 2. NO 9.NR | ➔***(PASE A RE9)***

RE1 Ahora quisiera hablar sobre la creación de su empresa. ¿En qué año inició operaciones la empresa?
AÑO DE INICIO:_____ 9999. NS/NR

RE2 ¿Y la empresa inició operaciones en un lugar independiente (instalaciones), formaba parte de otra empresa o inició en una casa?

1. LUGAR INDEPENDIENTE 3. CASA DE HABITACIÓN, con lugar exclusivo (fijo) para el negocio
2. FINCA 4. CASA DE HABITACIÓN, sin lugar exclusivo (fijo) para el negocio *5*. CONDOMINIO
6. FORMABA PARTE DE OTRA EMPRESA 7. OTROS:_____ 9. NS/NR

RE3 ¿La empresa fue creada como producto de su trabajo en otra empresa en la cual usted laboraba?
1. SI 2. NO 9. NS/NR

RE4 ¿El financiamiento inicial para desarrollar la empresa proviene de: (**PUEDE MARCAR VARIOS**)
1. Recursos propios → **RE5** ¿Por qué utilizó los recursos propios para formar la empresa? _____
2. Prestamistas informales 3. Bancos públicos 4. Préstamos de otras empresas 5. Bancos privados
6. Tarjeta de crédito 7. Proveedores 8. Parientes o amigos 9. Emisión de acciones 10. Cooperativa
11. Organización de microfinanzas (ACORDE por ejemplo) 12. Fondos PROPYME 13. FINADE
14. Programa Banca para el Desarrollo 88. Otros Indique:_____ 99.NS/NR

RE8 ***ENTREVISTADOR(A): ANOTE EL SEXO DEL PROPIETARIO*** 1. HOMBRE ***(PASE A RE10)***
2. MUJER ***(PASE A RE10)***

RE9 Y el dueño(a) actual o principal dueño(a) de esa empresa ¿es un hombre o una mujer?
1. HOMBRE ***(PASE A TR1)*** 2. MUJER ***(PASE A TR1)*** 9. NS/NR ***(PASE A TR1)CT1***

RE10 ¿Qué edad tenía (Usted/) cuando inició con la empresa? ***EDAD***:_____ 99. NS/NR

RE11 ¿Y qué nivel de escolaridad tenía (Usted/) cuando inició con la empresa?
1. PRIMARIA O MENOS 2. SECUNDARIA 3. TÉCNICO 4. UNIVERSITARIA 5.POSGRADO
9. NS/NR

TRÁMITES

TR1 Cuando inicio su empresa cómo tramitó los siguientes permisos:
Funcionamiento, 1. Todos desde que inició 2. Poco a poco 9. Ns/nr
Patentes, 1. Todos desde que inició 2. Poco a poco 9. Ns/nr
Seguros 1. Todos desde que inició 2. Poco a poco 9. Ns/nr

TR2 Me podría indicar ¿cuánto tiempo en meses duro gestionando todos los trámites: /_____/ meses?

TR3 ¿Me podría indicar a cuál régimen tributario pertenece? 1. Tradicional 2. Simplificado 9NR

TR4 ¿Cuál tipo de registro tiene en la CCSS?, 1. Asegurado como patrono 2. Asegurado independiente 9NR

TR5 ¿Y cuál de todos los trámites que tuvo que realizar le presentó mayor dificultad?
1. Registro como contribuyente ante tributación directa, 2. Patente municipal,
3. Registro como patrono ante la CCSS, 4. Póliza de riesgo de trabajo,
5. Uso de suelos obtención CVO 6. Permiso sanitario de funcionamiento
7. Registro de marca, 8. Registro sanitario de productos Ministerio de salud, 9. viabilidad ambiental,
10. código de barras. 88. Otros Especifique:_____99 NS/NR

CAPACITACIÓN

CT1 Ahora pasemos a otro tema. ¿La empresa invierte en capacitar al personal?
1. SI 2. NO ***(PASE CT5)*** 9. NS/NR

CT2 ¿Y Usted diría que la empresa le asigna mucha, alguna, poca o ninguna importancia a la capacitación?
4. Mucha 3. Alguna 2. Poca 1. Ninguna 9. NS/NR

CT3 Y en su opinión ¿cuál es la principal necesidad de capacitación de la empresa este momento de acuerdo a su actividad empresarial? ¿Y la segunda?
1._____ 2. _____00. NINGUNA ***(PASE A CT5)*** 9.NS/NR

CT4 ¿De dónde obtiene la capacitación? **(PUEDE MARCAR VARIAS)**
1. Consultores externos 2. Mismo personal de la empresa 3. Universidades técnicas
4. Universidades públicas 5. Universidades privadas 6. Institutos de enseñanza
7. INA 8. Proveedores 9. Ministerios 10. Cooperación internacional 11. Cámaras empresariales
88. Otras_____ 999. NS/NR ***(PASE A TIC1)***

CT5	¿Cuál es el principal motivo por el que no ha invertido en capacitar al personal? 01. Costo 02. Tiempo 03. Falta de tecnología 04. Falta de personal 05. Falta de interés 06. Rotación personal 8.otro_____9.NS/NR
CT6	Estaría dispuesto su personal a recibir capacitación 1. Sí 2.No**(PASE A TIC1)** .9NR **(PASE A TIC1)**
CT7	Cuál es el abordaje de atención que le seria de más beneficio 1.Charlas (menos de 4 horas) 2.Talleres 1 días 3 Cursos (50 horas promedio) 4.Asistencia técnica (Servicio a la medida que se brinda dentro de la empresa 5 Acompañamiento (Atención por medio de uno o varios consultores durante un tiempo establecido) 9.NS/NR
CT8	Ha recibido su personal capacitación por parte del INA? 1. Si 2. No 9.NS/NR
CT9	¿Qué tipo de capacitación recibió? 1.Charlas (menos de 4 horas) 2.Talleres 1 días 3 Cursos (50 horas promedio) 4.Asistencia técnica (Servicio a la medida que se brinda dentro de la empresa 5 Acompañamiento (Atención por medio de uno o varios consultores durante un tiempo establecido) 9.NS/NR
CT10	¿Cuáles es el tema o temas principales en los que se capacitó al personal?

	TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
TIC4	En la empresas, se cuenta con computadoras conectadas a Internet? 1Sí 2.NO(**PASE A TIC5.1**) 9 NS/NR(**PASE A TIC5.1)**
TIC5	¿Cuánto es el ancho de banda que tiene en su empresa?. /_____ 99 NS/NR
TIC5.1	¿Con respecto al equipo de informática que posee la empresa (computadoras, impresoras) los mismos tienen? 0. No posee (**PASE A FN1**) 1. Menos de 1 año 2. De 1 a 2 Años 3. De 2 a 3 años 4. Más de tres años 9 NS/NR
TIC5.2	¿Cuenta con software libre o software propietario? 1Sí 2.NO 9 NS/NR
TIC6	¿Cuenta con firma digital? 1. SI 2. NO 9: NS/NR

¿Hablando de la empresa como un todo, la empresa...		**SI**	**NO**	**NS/NR**
TIC7	… poseen página web?	1	2	9
TIC8	…tienen cuenta de Facebook?	1	2	9
TIC9	… tienen cuenta de Instagram?	1	2	9
TIC10	… tienen cuenta de Twitter?	1	2	9
TIC11	...vende productos o servicios por internet Página WEB?	1	2	9
TIC12	… paga o compra a proveedores por Internet?	1	2	9
TIC13	… han recibido cursos por Internet?	1	2	9
TIC14	… tiene sistemas de punto de ventas?	1	2	9
TIC15	...utiliza el redes sociales (FACEBOOK, TWITTER) para socializar y/o publicitar la información de su empresa?	1	2	9
TIC16	...ofrece internet gratis para los clientes?	1	2	9

TIC16a	¿En la empresa se realizan ventas por WhatsApp o mensaje de texto? 1. SI 2. NO 9. NS/NR
TIC16b	Cuál es el porcentaje de ventas que realizan por este medió? /_____/ 999. NS/NR
TIC16c	¿En la empresa se realizan ventas por medio de redes sociales? 1. SI 2. NO 9. NS/NR
TIC16d	¿Cuál es el porcentaje de las ventas que depende de las redes sociales? /_____/ 999. NS/NR
TIC17	¿Actualmente la empresa tiene servicio de Banca Electrónica con algún Banco? 1. SI 2. NO 9. NS/NR
TIC18	¿Con cuál entidad? _____
TIC19	¿Cuáles servicios son los que utiliza de esa entidad?
TIC20	¿Utilizan en la empresa alguna aplicación para teléfonos inteligentes para gestionar pagos a entidades financieras reguladas o no reguladas mediante aplicaciones móviles? 1. SI 2. NO 9. NS/NR
TIC21	¿La empresa contrata algún soporte externo tipo outsourcing para la gestión y/o administración del negocio? 1. SI 2. NO 9. NS/NR

TIC22 ¿Qué medidas o procedimientos ha tenido que implementar para evitar los fraudes financieros, me podría indicar la medida más reciente que implementaron?

FINANCIAMIENTO

FN1 ¿Ha requerido de algún financiamiento para operar la empresa durante el 2016 o 2017? 1. SI 2. NO 9. NS/NR

FN2 ¿Cómo se financia hoy las necesidades más importantes en la empresa? (**PUEDE MARCAR VARIAS)**

1. Ingresos propios 2. Préstamos PYMES 3. Préstamo personal 4. Tarjeta de crédito 5. FINADE 6. SBD 7. Proveedores
8. Otros _____9. NS/NR

FN3 Y este financiamiento proviene del sector formal o de las entidades no reguladas 1. Sector formal 2. Entidades no reguladas

FN4 ¿Por qué ha utilizado ese medio de Financiamiento? 1. Activos de capital 2. Capital de Trabajo 8. Otros:_____

FN5 ¿A quién o qué institución le solicitó el crédito? _____

FN6 ¿En qué moneda y a qué plazo solicitó el crédito? _____ Moneda Plazo _____

FN7 ¿Cuál fue el resultado de la solicitud? ¿Le otorgaron el crédito o le rechazaron el crédito?
1. Le otorgaron el crédito (**PASE FN9**) 2. Se lo rechazaron 9 NS/NR (**PASE FN9)**

FN8 ¿Cuál fue el principal obstáculo para no obtener el crédito bancario?
PASE A FN12

FN12 La/su empresa, ha utilizado o usa fuentes de financiamiento que provienen de: **(PUEDE MARCAR VARIOS)**

1. Bancos públicos
2. Bancos privados
3. Proveedores
4.. Parientes o amigos
5. Cooperativa
6. Organización de microfinanzas
7. Fondos PROPYME
8. Fondos Especiales Indique: _____
88. Otros. Indique: _____99NS/NR
0. NO UTILIZA FINANCIAMIENTO (**PASE FN13**)

FN13 ¿Cuál de las fuentes mencionadas anteriormente es la que más utiliza? /_____/_____/
RESPONDA CON BASE EN LOS CÓDIGOS DE LA PREGUNTA ANTERIOR SÓLO MARQUE UNA RESPUESTA

FN14 ¿Ha perdido oportunidades de negocio por no conseguir financiamiento?
1. SI 2. NO **(PASE FN15)** 9.NS/NR**(PASE FN15)**

FN15	**¿Con qué bancos ha trabajado usted en los últimos dos años?**	**Si**	**No**	**¿Y en qué productos?**				
				Cuentas	**Leasing**	**Crédito**	**Plataforma**	**Pagos**
FN15.1	BN	1	2	1	2	3	4	5
FN15.2	BCR	1	2	1	2	3	4	5
FN15.3	BAC	1	2	1	2	3	4	5
FN15.4	BP	1	2	1	2	3	4	5
FN15.5	Davivienda	1	2	1	2	3	4	5
FN15.6	Scotiabank	1	2	1	2	3	4	5
FN15.7	Promerica	1	2	1	2	3	4	5
FN15.8	Cooperativas	1	2	1	2	3	4	5
FN15.9	Asociaciones	1	2	1	2	3	4	5
FN15.10	Otras. Indique	1	2	1	2	3	4	5

BAC

BAC1 ¿Ha tenido acceso a algún servicio de BAC San José? 1. SI 2. NO (**PASE A INS1**) 9NS/NR (**PASE A INS1)**

BAC2 Me podría indicar a ¿cuál o cuáles servicios a tenido acceso?

BAC3 ¿Cuál fue su experiencia? 5. Excelente 4. Buena 3. Regular 2. Mala 1Muy mala 9.NS/NR

BAC4 Si la respuesta es REGULAR , MALA o MUY MALA consultar ¿qué se podría haber mejorado?

SEGUROS

INS1	¿Actualmente sla empresa posee algún tipo de seguro? 1. SI 2. NO**-> PASE A INS9** 9 NS/NR **(PASES A IN10)**
INS2	¿Qué tipo de seguro tiene?

INS3	**¿Actualmente cuáles pólizas posee?**	**Sí**	**No**	**INS4**¿Y con cuál aseguradora?
INS3.1	Automóviles	1	2	
INS3.2	Accidentes y Salud	1	2	
INS3.3	Vida	1	2	
INS3.4	Gastos Médicos	1	2	
INS3.5	Riesgos del Trabajo	1	2	
INS3.6	Responsabilidad Civil	1	2	
INS3.7	Equipo Contratista	1	2	
INS3.8	Equipo Electrónico	1	2	
INS3.9	Carga	1	2	
INS3.10	Caución	1	2	
INS3.11	Otro:____	1	2	

INS5	¿Qué lo motiva a tomar un seguro?
INS6	¿Cómo conocieron la (as) aseguradora (as) con la que actualmente trabajan? (¿Por referencia, los visitaron, o por la publicidad?)1. Referencia 2. Visita 3. Publicidad 4. Correo 5. Siempre la ha conocido 9NS/NR
INS7	¿Qué toman en cuenta en su empresa a la hora de elegir una compañía de seguros? 1. Respaldo financiero 2. Respaldo del estado 3. Presencia de la marca. (Imagen) 4.Valor agregado 5. Imagen de la aseguradora 6. Diversidad de productos que ofrecen 7. Precio 8.Coberturas 9. Facilidad de tramitación 10. Atención ágil y personalizado de la emisión de la póliza 11. Seriedad del intermediario y de la empresa para brindar atención. 88.Otro especifique 99NS/NR
INS8	¿De todo lo que menciona, que es lo más importante? /_____/ **(APUNTAR NÜMERO) PASE A INS10**
INS9	¿Por qué razones no adquiere seguros para usted o para la empresa?

	INS VERIFICAR SI EN INS4 SE MENCIONA AL INS SINO PASE A RIE1
INS10	¿Qué aspectos considera usted que hacen destacar al Instituto Nacional de Seguros (INS) en comparación con la competencia?
INS11	¿Me podría indicar un aspecto en el cual el INS podría mejorar para brindar un mejor servicio?
INS12	¿Qué le gustaría que el INS le brinde como complemento a los seguros, en relación con la naturaleza del negocio?
INS13	¿Recomendaría usted los productos y servicios brindados por el INS a su empresa?
INS14	Considera usted que va a tomar un nuevo seguro en el 2018? 2. NO 1.SI: Cuál? _____99NS/NR
	RIESGO
RIE1	En caso de que su patrimonio se vea afectado por un accidente. ¿Qué le preocuparía más perder dentro de su empresa? 1. Capital de trabajo. Sus empleados 2. Maquinaria o Equipo 3. Edificio 4. Reputación 5.Todos los anteriores 9 NS/NR
RIE2	¿Cuál es la necesidad principal que ustedes requieren satisfacer para evitar riesgos?

RIE4 ¿Qué características debería tener para usted, el seguro ideal para la empresa?

INTERNACIONALIZACIÓN

IN1 Durante los últimos 12 meses ¿la empresa ha realizado alguna venta fuera del país? 1. Si 2. No9 NS/NR

IN19 ¿Están planeando realizar alguna venta fuera del país durante los próximos 12 meses?
1. SI 2. NO 9. NS/NR ➔ ***(PASE A VI1)***

IN20 ¿Cuál es el principal producto o servicio que están pensando vender?

IN21 ¿A qué mercado planean vender? ***PUEDE MARCAR VARIAS*** 99.NS/NR
1. Centroamérica y panamá 2. Caribe 3. Otros países latinoamericanos 4. Europa 5. Asia 6. Canadá
7. EE UU 8. Otro:_____ 99.NS/NR

IN22 ¿Utiliza algún tipo de correo o courier para enviar productos fuera del país?
1. SI 2. NO 9. NS/NR

IN23 Actualmente ¿Venden productos utilizando plataformas en línea, como Amazon? 1. SI 2. NO 9. NS/NR

VENTAS

Le agradezco la colaboración brindada hasta el momento, le recuerdo que la información que se suministra en esta encuesta es absolutamente confidencial, anónima y para uso exclusivamente académico

VI1 Usted diría que los ingresos anuales están entre los rangos en millones de colones de:
1. Menos de 10 millones
2. Entre 11 y 20 millones
3. Entre 21 y 40 millones
4. Entre 40 y 100 millones
9. NS/NR
4. Entre 100 y 250 millones
5. Entre 250 y 500 millones
6. Entre 500 y 1.000 millones
7. Entre 1.000 y 3.000 millones
8. Más de 3.0000 millones

VI1 Usted diría que las ventas anuales están entre los rangos en millones de colones de:
1. Menos de 10 millones
2. Entre 11 y 20 millones
3. Entre 21 y 40 millones
4. Entre 40 y 100 millones
9. NS/NR
4. Entre 100 y 250 millones
5. Entre 250 y 500 millones
6. Entre 500 y 1.000 millones
7. Entre 1.000 y 3.000 millones
8. Más de 3.0000 millones

VI2 ¿Comparando los ingresos mensuales de este año, cuáles son sus expectativas de crecimiento de la producción para este año?
/_____/_____/__%__/

VI3 ¿Comparando las ventas mensuales de este año, cuáles son sus expectativas de crecimiento de la producción para este año?
/_____/_____/__%__/

Fin del cuestionario

CE6 ***ANOTE SEXO DE LA PERSONA ENTREVISTADA***
1. HOMBRE 2. MUJER

CE7 ¿Cuál es su edad actual? ***ANOTE LA EDAD:***_____ 99.NS/NR

CE8 ¿Cuál es su nivel de escolaridad actual?9.NS/NR
1. PRIMARIA O MENOS 2. SECUNDARIA 3. UNIVERSITARIA 4. POSGRADO
5. TÉCNICO

A7 ***ANOTE HORA Y MINUTOS DE FIN DE ENTREVISTA*** H:_____M:_____

A8 He tratado de anotar sus respuestas al pie de la letra, pero al revisarlas puede ser que me falte algún detalle, que surjan dudas o que los supervisores quieran verificar que realmente la(o) entrevisté. ¿Usted me permitiría llamarlo(a) nuevamente si es necesario o a algún otro teléfono?
1. SÍ, TELÉFONO:_____ 2. NO

A9 Me gustaría saber si en una futura oportunidad la empresa estaría interesada en volver a participar en este estudio
1. SI 2. NO 9.NS/NR

A10 ¿Preguntar la dirección exacta de la empresa?

CJ Entrevistador preguntar por en número de cédula jurídica de la empresa:

DE LAS GRACIAS Y TERMINE LA ENTREVISTA

A20	DÍA/MES DE LLAMADA	DIA_____ MES_____
A11	NOMBRE ENTREVISTADOR(A)	NOMBRE: _____
A12	REALIZADA EN EL CONTACTO	1 2 3 4 5 6 7 8 9

ANEXO 3. METODOLOGÍA PARA LA CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS POR TAMAÑO

Institución	Variables	Criterios	Clasificación	Observaciones
Ministerio de agricultura y ganadería (MAG)	Ingresos	x ≤ $155.000	Micro	Aplica solo para el sector agricola
		x ≤ $540.000	Pequeña	
		x ≤ $1.500.000	Mediana	
Caja costarricense de seguro social (CCSS)	N° de trabajadores	x ≤ 5	Micro	No separan por sectores
		5 < x ≤ 30	Pequeña	
		30 < x ≤ 100	Mediana	
		x > 100	Grande	
Promotora del comercio exterior de Costa Rica (Procomer)	N° de trabajadores	x < 6	Micro	No separan por sectores
		6 ≤ x ≤ 99	Pequeña	
		x ≥ 100	Mediana	
Ministerio de economía, industria y comercio (MEIC)	Ingresos y n° de trabajadores	P = 10	Micro	**Industria:** P= [(0,6 X pe/100) +/0,3 x van/¢1.738,000,0009 + /0,1 x afe/¢1,086,000,000)] x 100
		10 < P ≤ 35	Pequeña	**Comercio y servicios:** P = [(0,6 X pe/30) + (0,3 x van/ ¢2,979,000,000) + (0,1 x ate/ ¢931,000,000([x 100
		35< P ≤ 100	Mediana	**Tecnologías de información y comunicación:** P = [(0,6 X pe/50) + (0,3 x van/ ¢2,979,000,000) + (0,1 x ate/ ¢931,000,000)] x 100
Banco Nacional	Ingresos y n° de trabajadores	x≤5 y x ≤ $175.000	Micro	
		5 < x ≤ 30 y x ≤ $600.000	Pequeña	
		30 < x ≤ 100 y x ≤ $1.500.000	Mediana	

Fuente: Área de Números Índices con información del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), Promotora del Comercio Exterior (PROCOMER), Ministerio de Economía y Comercio (MEIC) y Banco Nacional de Costa Rica.

ANEXO 4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE LA ENCUESTA

CIIU	Descripción
01	Agricultura, ganadería, caza y actividades de servicio conexas
02	Silvicultura y extracción de madera
03	Pesca y acuicultura
07	Extracción de minerales metalíferos
08	Explotación de otras minas y canteras
09	Actividades de servicios de apoyo a la explotación de minas
10	Elaboración de productos alimenticios
11	Elaboración de bebidas
12	Elaboración de productos de tabaco
13	Fabricación de productos textiles
14	Fabricación de prendas de vestir
15	Fabricación de productos de cueros y productos conexos
16	Producción de madera y fabricación de productos de madera y corcho, excepto muebles; fabricación de artículos de paja y de materiales trenzables
17	Fabricación de papel y de los productos de papel
18	Impresión y reproducción de grabaciones
19	Fabricación de coque y de productos de la refinación del petróleo
20	Fabricación de sustancias y productos químicos
21	Fabricación de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y de productos botánicos de uso farmacéutico
22	Fabricación de productos de caucho y plástico
23	Fabricación de otros productos minerales no metálicos
24	Fabricación de metales comunes
25	Fabricación de productos metálicos, excepto maquinaria y equipo
26	Fabricación de los productos informáticos, electrónicos y de ópticas
27	Fabricación de equipo eléctrico
28	Fabricación de la maquinaria y equipo n.c.p.
29	Fabricación de vehículos automotores, remolques y semirremolques
30	Fabricación de otros equipos de transporte
31	Fabricación de muebles (excepto de piedra, cemento o cerámica)
32	Otras industrias manufactureras
33	Reparación e instalación de la maquinaria y equipo
35	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado
36	Captación, tratamiento y distribución de agua
37	Evacuación de agua residuales
38	Recolección, tratamiento y eliminación de desechos, recuperación de materiales
41	Construcción
42	Ingeniería Civil
43	Actividades especializadas de la construcción
45	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas
46	Comercio al por mayor, excepto de los vehículos de motor y las motocicletas

47	Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas
49	Transporte por vía terrestre y transporte por tuberías
50	Transporte por vía acuática
51	Transporte por vía aérea
52	Almacenamiento y actividades de apoyo al transporte
53	Actividades de servicios postales (correos) y de mensajería
55	Alojamiento
56	Servicio de alimento y bebida
58	Actividades de edición
59	Actividades de producción de películas cinematográficas, video y programas de televisión, grabación y publicación de música
60	Actividades de programación y transmisión
61	Telecomunicaciones
62	Programación informática, consultoría en informática y actividades conexas
63	Actividades del servicio información
64	Servicios financieros, excepto seguros y fondos de pensiones
65	Seguros, reaseguros y fondos de pensiones, excepto los planes de seguridad social de afiliación obligatoria
66	Actividades auxiliares de servicios financieros
68	Actividades inmobiliarias
69	Actividades jurídicas y de contabilidad
70	Actividades de oficinas centrales (sociedades de carteras), actividades de administración de empresas y de consultoría sobre administración de empresas
71	Actividades de arquitectura e ingeniería; ensayos y análisis técnicos
72	Investigación y desarrollo científicos
73	Publicidad e investigación de mercados
74	Otras actividades profesionales, científicas y técnicas
75	Actividades veterinarias
77	Actividades del alquiler y arrendamiento
78	Actividades de empleo
79	Actividades de las agencias de viajes, operadores turísticos y otros servicios de reservación
80	Actividades de investigación y seguridad
81	Actividades de servicio a edificios y paisajes
82	Actividades administrativas y de apoyo de oficinas y otras actividades de apoyo a las empresas
85	Enseñanza
86	Actividades de atención a la salud humana
88	Asistencia social sin alojamiento
90	Actividades creativas, artísticas y de entretenimiento
91	Bibliotecas, archivos, museos y otras actividades culturales
92	Actividades de juego de azar y apuestas
93	Actividades deportivas, de esparcimiento y recreativas
95	Reparación de computadoras y enseres de uso personal y doméstico
96	Otras actividades de servicios

ANEXO 5. TAMAÑO DEL MARCO Y DE LA MUESTRA POR ACTIVIDAD ECONÓMICA SEGÚN TAMAÑO

CIIU	Tamaño poblacional				Tamaño muestral			
	Micros	Pequeñas	Medianas	Total	Micros	Pequeñas	Medianas	Total
01	5062	653	137	**5852**	54	7	1	**62**
02	125	7	8	**140**	48	3	3	**54**
03	249	33	5	**287**	50	7	1	**58**
07	2			**2**	2	0	0	**2**
08	103	29	8	**140**	40	11	3	**54**
09	10	3		**13**	10	3	0	**13**
10	1439	380	84	**1903**	47	12	3	**62**
11	45	4		**49**	39	3	0	**42**
12	6	2		**8**	6	2	0	**8**
13	124	9	4	**137**	49	4	2	**55**
14	178	39	5	**222**	46	10	1	**57**
15	27	2	3	**32**	27	2	3	**32**
16	249	40	11	**300**	48	8	2	**58**
17	19	6	1	**26**	19	6	1	**26**
18	574	64	6	**644**	54	6	1	**61**
19	1			**1**	1	0	0	**1**
20	116	38	18	**172**	37	12	6	**55**
21	11	6	5	**22**	11	6	5	**22**
22	74	26	15	**115**	34	12	7	**53**
23	137	24	9	**170**	45	8	3	**56**
24	36	10	1	**47**	32	9	1	**42**
25	313	66	13	**392**	47	10	2	**59**
26	10		1	**11**	10	0	1	**11**
27	7	6	3	**16**	7	6	3	**16**
28	34	11	6	**51**	29	9	5	**43**
29	55	8		**63**	40	6	0	**46**
30		2		**2**	0	2	0	**2**
31	358	45	6	**409**	52	7	1	**60**
32	156	15	5	**176**	49	5	2	**56**
33	343	29	5	**377**	54	5	1	**60**
35	35	19	9	**63**	26	14	7	**47**
36	63	17		**80**	38	10	0	**48**
37	6	3	1	**10**	6	3	1	**10**
38	103	30	13	**146**	38	11	5	**54**
41	4691	904	243	**5838**	50	10	3	**63**
42	63	44	21	**128**	26	18	9	**53**
43	1003	271	92	**1366**	45	12	4	**61**
45	2556	628	138	**3322**	48	12	3	**63**
46	3020	1295	528	**4843**	39	17	7	**63**

47	9903	2633	608	**13144**	47	12	3	**62**
49	2572	457	133	**3162**	50	9	3	**62**
50	57	17	3	**77**	36	11	2	**49**
51	22	11	5	**38**	22	11	5	**38**
52	1993	349	86	**2428**	51	9	2	**62**
53	47	16	8	**71**	32	11	5	**48**
55	1267	392	126	**1785**	44	14	4	**62**
56	3679	1118	198	**4995**	46	14	2	**62**
58	47	7	6	**60**	36	5	5	**46**
59	100	17	5	**122**	43	7	2	**52**
60	77	14	3	**94**	42	8	2	**52**
61	166	42	16	**224**	42	11	4	**57**
62	789	179	60	**1028**	47	11	4	**62**
63	25	12	5	**42**	24	12	5	**41**
64	11	1		**12**	11	1	0	**12**
65	112	9		**121**	49	4	0	**53**
66	88	22	8	**118**	39	10	4	**53**
68	2552	368	45	**2965**	53	8	1	**62**
69	2121	221	26	**2368**	55	6	1	**62**
70	56	29	13	**98**	29	15	7	**51**
71	1087	200	55	**1342**	50	9	3	**62**
72	53	10	2	**65**	38	7	1	**46**
73	2213	354	67	**2634**	52	8	2	**62**
74	219	54	13	**286**	44	11	3	**58**
75	305	55	3	**363**	50	9	0	**59**
77	568	99	28	**695**	50	9	2	**61**
78	103	50	41	**194**	30	14	12	**56**
79	563	159	48	**770**	44	13	4	**61**
80	749	234	125	**1108**	41	13	7	**61**
81	437	111	42	**590**	45	11	4	**60**
82	174	64	39	**277**	36	13	8	**57**
85	605	318	149	**1072**	35	18	9	**62**
86	3396	360	39	**3795**	56	6	1	**63**
88	6	10	3	**19**	6	10	3	**19**
90	7	4	3	**14**	7	4	3	**14**
91	170	22	2	**194**	49	6	1	**56**
92	30	8	4	**42**	29	8	4	**41**
93	835	155	36	**1026**	50	9	2	**61**
95	154	23	11	**188**	46	7	3	**56**
96	2521	411	59	**2991**	52	9	1	**62**
Total	**61282**	**13383**	**3527**	**78192**	**2911**	**671**	**231**	**3813**