

**Universidad Latina de Costa Rica  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Campus Heredia**

**Licenciatura en Administración de Negocios**

**Trabajo Final de Graduación  
Modalidad Tesis**

**Tema:**

**Estudio de factibilidad para una empresa de transportes dentro del  
Área Metropolitana con interés de insertarse en el mercado**

**Autores**

Mauricio Gerardo González Arce

Jorge Antonio Zamora González

**Heredia, Costa Rica**

**Mayo de 2021**



## FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

### TRIBUNAL EXAMINADOR

Este proyecto titulado: Estudio de factibilidad para una empresa de transportes dentro del Área Metropolitana con interés de insertarse en el mercado, por los estudiantes: Mauricio Gerardo González Arce y Jorge Antonio Zamora González, fue aprobada por el Tribunal Examinador de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad Latina, Sede Heredia, como requisito para optar por el grado de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en con énfasis en Administración de Negocios.**

---

MBA. Edgar Alfonso López Gómez  
**Tutor**

---

MBA. Karol Vindas Espinoza  
**Lector**

---

Licda. Ingrid María Herrera Arce  
**Representante de Rectoría**

# FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

## CONSEJO ASESOR

Este proyecto titulado: Estudio de factibilidad para una empresa de transportes dentro del Área Metropolitana con interés de insertarse en el mercado, por los estudiantes: Mauricio Gerardo González Arce y Jorge Antonio Zamora González, fue aprobada por el Consejo Asesor de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad Latina, Sede Heredia, como requisito para optar por el grado de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en con énfasis en Administración de Negocios.**

---

MBA. Edgar Alfonso López Gómez  
**Tutor**

---

MBA. Karol Vindas Espinoza  
**Lector**

---

Licda. Ingrid María Herrera Arce  
**Representante de Rectoría**

## DECLARACIÓN JURADA

Los suscritos Mauricio Gerardo González Arce y Jorge Antonio Zamora González, con cédula de identidad número 402430510 y 117510810, respectivamente, declaran bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: Que somos los autores del presente trabajo final de graduación, modalidad tesis; para optar por el título de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Administración de Negocios** de la Universidad Latina, Sede Heredia, y que el contenido de dicho trabajo es obra original de los suscritos.

Heredia, 14 de abril, 2021.



---

Mauricio Gerardo González Arce  
402430510



---

Jorge Antonio Zamora González  
117510810

## MANIFESTACIÓN EXONERACIÓN DEL RESPONSABILIDAD

Los suscritos Mauricio Gerardo González Arce y Jorge Antonio Zamora González, con cédula de identidad número 402430510 y 117510810, respectivamente, exoneran de toda responsabilidad a la Universidad Latina, Sede Heredia; así como MBA. Edgar Alfonso López Gómez y lectora MBA. Karol Vindas Espinoza que han revisado el presente trabajo final de graduación, para optar por el título de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Administración de Negocios** de la Universidad Latina, Sede Heredia; por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo. Asimismo, autorizo a la Universidad Latina, Sede Heredia, a disponer de dicho trabajo para uso y fines de carácter académico, publicitando el mismo en el sitio web; así como en el CRAI.

Heredia, 14 de abril, 2021.



---

Mauricio Gerardo González Arce  
402430510



---

Jorge Antonio Zamora González  
117510810

## CARTA DEL CRAI

### “Carta autorización del autor (es) para uso didáctico del Trabajo Final de Graduación”

Vigente a partir del 31 de Mayo de 2016, revisada el 24 de Abril de 2020

Instrucción: Complete el formulario en PDF, imprima, firme, escanee y adjunte en la página correspondiente del Trabajo Final de Graduación.

Yo (Nosotros):

Escriba Apellidos, Nombre del Autor(a). Para más de un autor separe con " ; "

Mauricio Gerardo González Arce; Jorge Antonio Zamora González.

De la Carrera / Programa:

Administración de Negocios

autor(es) del trabajo final de graduación titulado:

Estudio de factibilidad para una empresa de transportes dentro del Área Metropolitana con interés de insertarse en el mercado

Autorizo (autorizamos) a la Universidad Latina de Costa Rica, para que exponga mi trabajo como medio didáctico en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI o Biblioteca), y con fines académicos permita a los usuarios su consulta y acceso mediante catálogos electrónicos, repositorios académicos nacionales o internacionales, página Web institucional, así como medios electrónicos en general, Internet, intranet, DVD, u otro formato conocido o por conocer; así como integrados en programas de cooperación bibliotecaria académicos, que permitan mostrar al mundo la producción académica de la Universidad a través de la visibilidad de su contenido.

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley No. 6683 sobre derechos de autor y derechos conexos de Costa Rica, permita copiar, reproducir o transferir información del documento, conforme su uso educativo y debiendo citar en todo momento la fuente de información; únicamente podrá ser consultado, esto permitirá ampliar los conocimientos a las personas que hagan uso, siempre y cuando resguarden la completa información que allí se muestra, debiendo citar los datos bibliográficos de la obra en caso de usar información textual o paráfrasis de la misma.

La presente autorización se extiende el día (Día, fecha) catorce del mes abril de año 2021 a las 11:40 horas. Asimismo doy fe de la veracidad de los datos incluidos en el documento y eximo a la Universidad de cualquier responsabilidad por su autoría o cualquier situación de perjuicio que se pudiera presentar.

Firma(s) de los autores

Según orden de mención al inicio de ésta carta:



## **Agradecimientos**

Queremos manifestar nuestro profundo agradecimiento en primer lugar a Dios por darnos el don de la vida y la capacidad para llevar adelante esta etapa universitaria en la cual hemos adquirido ciertas bases para una vida adulta más plena.

No podemos pasar por alto el gran apoyo que de nuestros padres hemos recibido durante toda esta etapa, siendo muchas veces pilares para no desfallecer, gracias a sus palabras, ejemplo y motivación de seguir adelante. En este mismo sentido a todos y cada uno de nuestros familiares y amigos que han permanecido a nuestro lado dándonos el soporte necesario para convertirnos en personas de bien y ejemplares profesionales.

Extendemos nuestra gratitud también a nuestro tutor, máster don Edgar, no solo por estos meses de arduo trabajo junto a nosotros, sino también por los años que durante los cursos de bachillerato y licenciatura compartimos numerosos aprendizajes. Asimismo, a todos y cada uno de los profesores que durante esta etapa han estado presentes dándonos retroalimentación para mejorar.

Debemos de agradecer también a todas y cada una de las personas que han colaborado para que este trabajo sea posible, a nuestros compañeros quienes han compartido con nosotros el cansancio al mismo tiempo que la motivación y de modo especial a los empresarios que amablemente nos brindaron información relevante como base para la investigación.

## **Dedicatoria**

Dedicamos este trabajo primordialmente al Sagrado Corazón de Jesús, fortaleza en momentos de dificultad; así como a la Virgen de los Ángeles, patrona de Costa Rica, y en quien hemos puesto la fe para alcanzar oportunamente el éxito en esta investigación.

Es dedicado también a nuestros familiares y amigos particularmente aquellos que encaminados por el mundo de las finanzas y la administración tomarán esta carrera como su profesión, para que puedan tomar como base nuestro trabajo a lo largo de sus estudios.

Por nuestra propia superación y ganas de hacer realidad nuestros sueños hemos realizado el trabajo presente, que confiamos será de mucha utilidad para su uso académico a lo largo del tiempo.

## Tabla de contenidos

Tabla de contenidos .....	i
Índice de tablas .....	viii
Índice de figuras .....	x
Índice de ecuaciones .....	xi
Capítulo I: Introducción y propósito .....	1
Introducción .....	2
Descripción.....	3
Antecedentes. ....	4
Información existente .....	6
Delimitación del tema.....	11
Aporte del investigador.....	11
Delimitación espacial.....	12
Delimitación temporal.....	12
Formulación del Problema de Investigación .....	12
Sistematización del Problema .....	12
Objetivos del Estudio .....	13
General. ....	14
Específicos.....	14
Justificación del Estudio de Investigación .....	14
Justificación teórica.....	14
Justificación práctica.....	15
Justificación metodológica.....	16
Alcances y Limitaciones de la Investigación.....	17

Alcances.....	17
Limitaciones. ....	18
Capítulo II: Marco situacional y teórico .....	19
Marco situacional .....	20
Información empresarial. ....	20
Marco conceptual.....	22
Proyecto. ....	22
Estudio de factibilidad.....	22
Inversión.....	23
Estructura de costos.....	23
Ingresos. ....	23
Estados financieros. ....	23
Proyección de los estados financieros.....	25
Capital de trabajo. ....	26
Tasa interna de retorno. ....	26
Valor actual neto. ....	26
Índice de rentabilidad. ....	27
Costo de capital.....	27
Flujo de efectivo. ....	27
Emprendimiento. ....	28
Microempresas.....	28
Fuerza laboral. ....	28
Parques industriales. ....	29
Transporte empresarial. ....	29
Segmentación del mercado. ....	29

Costo.....	30
Impuestos.....	30
Estudio de factibilidad.....	30
Estudio de mercado.....	31
Estudio técnico.....	31
Estudio administrativo.....	31
Estudio legal.....	32
Estudio ambiental.....	32
Ingresos brutos.....	33
Personas jurídicas.....	33
Amortización.....	34
Valor residual.....	35
Depreciación.....	35
Capítulo III: Marco metodológico .....	36
Conceptualización.....	37
Definición del enfoque.....	37
Diseño de la investigación .....	38
No experimental.....	38
Transversal.....	39
Transeccional exploratorio.....	39
Métodos de investigación.....	39
Tipo de investigación .....	40
Exploratorio.....	40
Sujetos y fuentes de información .....	40
Fuentes primarias.....	40

Fuentes secundarias. ....	41
Fuentes terciarias. ....	41
Población y muestra .....	41
Población. ....	42
Muestra. ....	42
Muestreo aleatorio simple.....	44
Muestreo probabilístico por racimos o conglomerados. ....	44
Operación de variables .....	44
Primera variable: demanda potencial .....	45
Definición conceptual. ....	45
Definición instrumental. ....	45
Definición operacional. ....	45
Segunda variable: requerimientos técnicos, logísticos y de inversión .....	46
Definición conceptual. ....	46
Definición instrumental. ....	46
Tercera variable: aspectos legales.....	46
Definición conceptual. ....	46
Definición instrumental. ....	47
Definición operacional. ....	47
Cuarta variable: función administrativa .....	47
Definición conceptual. ....	47
Definición instrumental. ....	48
Definición operacional. ....	48
Quinta variable: rentabilidad financiera .....	48
Definición conceptual. ....	48

Definición instrumental. ....	48
Definición operacional. ....	49
Instrumentos .....	49
Cuestionario. ....	49
Entrevista. ....	50
Análisis documental.....	50
Confiabilidad y validez .....	51
Confiabilidad.....	51
Validez. ....	51
Capítulo IV: Análisis de datos .....	53
Conceptualización.....	54
Estudio de mercado .....	54
Análisis pregunta 1. ....	55
Análisis pregunta 2. ....	56
Análisis pregunta 3. ....	57
Análisis pregunta 4. ....	58
Análisis pregunta 5. ....	59
Análisis pregunta 6. ....	60
Análisis pregunta 7. ....	61
Análisis pregunta 8. ....	62
Análisis pregunta 9. ....	63
Análisis pregunta 10. ....	64
Análisis pregunta 11. ....	65
Análisis pregunta 12. ....	66
Análisis pregunta 13. ....	67

Entrevista a empresarios del transporte.....	68
Estudio técnico.....	71
Oficina y plantel.....	71
Servicios públicos.....	71
Materiales de oficina.....	72
Vehículos.....	72
Combustible.....	73
Seguridad y protección de vehículos.....	77
Mantenimiento de los vehículos.....	77
Revisión Técnica Vehicular (Riteve).....	78
Marchamos de los vehículos.....	78
Estudio legal.....	79
Constitución de la empresa.....	79
Registro ante el Estado.....	80
Legislación laboral.....	81
Legislación tributaria.....	81
Estudio administrativo.....	82
Planilla.....	82
Organigrama.....	84
Salarios.....	85
Estudio financiero.....	87
Supuestos económicos.....	87
Estructuras de costos, gastos e ingresos.....	88
Escenarios.....	91
Punto de equilibrio.....	98

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones .....	102
Conclusiones .....	103
Estudio de mercado.....	103
Estudio técnico.....	104
Estudio legal.....	105
Estudio administrativo.....	106
Estudio financiero.....	106
Recomendaciones .....	107
Estudio de mercado.....	107
Estudio técnico .....	108
Estudio legal.....	108
Estudio administrativo .....	109
Estudio financiero .....	109
Referencias bibliográficas.....	111
Anexos .....	118
Apéndice .....	143

## Índice de tablas

Tabla 1. Gastos por servicios públicos. ....	72
Tabla 2. Suministros de oficina. ....	72
Tabla 3. Vehículos y su valor. ....	73
Tabla 4. Cálculo de la implementación del servicio de vigilancia GPS. ....	77
Tabla 5. Cotización para mantenimiento preventivo de los vehículos. ....	78
Tabla 6. Costos por revisión técnica vehicular. ....	78
Tabla 7. Costos de marchamo. ....	79
Tabla 8. Aplicación del código Cabys al servicio. ....	82
Tabla 9. Proporción del Impuesto sobre la Renta. ....	82
Tabla 10. Cálculo de planilla de la empresa. ....	86
Tabla 11. Inversión inicial. ....	88
Tabla 12. Capital de trabajo para dos meses. ....	89
Tabla 13. Costo de capital. ....	90
Tabla 14. Cálculo de la depreciación. ....	91
Tabla 15. Cálculo de ingresos en un escenario normal. ....	92
Tabla 16. Estado de resultados proyectado en un escenario normal. ....	93
Tabla 17. Flujo de efectivo en un escenario normal. ....	94
Tabla 18. Cálculo de ingresos en un escenario optimista. ....	94
Tabla 19. Estado de resultados proyectado en un escenario optimista. ....	95
Tabla 20. Flujo de efectivo en un escenario optimista. ....	96
Tabla 21. Cálculo de ingresos en el escenario pesimista. ....	96
Tabla 22. Estado de resultados proyectado en el escenario pesimista. ....	97
Tabla 23. Flujo de efectivo en un escenario pesimista. ....	98

Tabla 24. Comparación de los indicadores para cada escenario .....	98
Tabla 25. Costos fijos mensuales. ....	99
Tabla 26. Costos variables mensuales. ....	99
Tabla 27. Comparación de ingresos y costos de equilibrio. ....	101

## Índice de figuras

Figura 1. Modalidad de labores profesionales. ....	55
Figura 2. Jornada laboral.....	56
Figura 3. Vehículos propios .....	57
Figura 4. Disponibilidad para uso del transporte colectivo de trabajadores.....	58
Figura 5. Elección del medio de transporte.....	59
Figura 6. Disposición a utilizar el servicio con financiamiento entre la empresa y el usuario. ....	60
Figura 7. Punto de partida y llegada. ....	61
.....	61
Figura 8. Lugar al que se dirige luego de finalizar sus labores.....	62
Figura 9. Beneficios del transporte colectivo de trabajadores. ....	63
Figura 10. Aplicación de protocolos anti Covid-19. ....	64
Figura 11. Percepción de protocolos por aplicar.....	65
Figura 12. Días por utilizar el servicio.....	66
Figura 13. Gasto mensual en transporte.....	67
Figura 14. Ejemplo de ruta denominada “Lomas – Embajada”. ....	74
Figura 15. Recorrido de ruta denominada “Heredia – Global”.....	74
Figura 16. Recorrido de la ruta denominada “Lomas – San José” .....	75
Figura 17. Recorrido de la ruta denominada “Global – San Rafael” .....	75
Figura 18. Recorrido de la ruta denominada “Lindora – Alajuela” .....	76
Figura 19. Organigrama ordinario de una empresa de transportes.....	85

## Índice de ecuaciones

Ecuación 1. Cálculo del kilometraje promedio. ....	76
Ecuación 2. Cálculo del costo de la deuda .....	90
Ecuación 3. Punto de equilibrio .....	99
Ecuación 4. Cálculo de los ingresos de equilibrio .....	100
Ecuación 5. Cálculo de los costos de equilibrio .....	101

**Capítulo I:**  
**Introducción y propósito**

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación describe y, a su vez, plantea un estudio de factibilidad modelo para microempresas de transporte privado colectivo, ubicadas en las provincias de Alajuela o Heredia, Costa Rica. En este proceso se toman en cuenta las diversas variables relacionadas con el desarrollo y administración de un estudio de factibilidad que sean de importancia para el funcionamiento continuo y óptimo de una empresa orientada a este modelo de negocio. Es así como la realización del estudio se basa en el análisis de técnicas de investigación como herramientas administrativas de estructuración, mercadológicas, estratégicas, legales, de impacto ambiental y financieras.

Costa Rica es un país del istmo centroamericano que, actualmente, cuenta con una estructura económica en constante cambio, lo que permite el desarrollo de microempresas que, bien administradas, son fundamento de la economía nacional una vez insertadas en el mercado, según proyecciones de numerosos estudios. Es, por tanto, relevante tener en cuenta que previo a insertarse en el mercado, las empresas requieren, para su éxito, la realización de un estudio de factibilidad, ya que este es base para determinar si un determinado proyecto, en este caso empresa, es rentable o no dentro de un mercado específico en el que pretenda desarrollarse. Siendo así, las empresas tienen la oportunidad de establecerse, preferentemente, dentro de un segmento de la población que demanda una necesidad, si y solo si, son capaces de ofrecer aquello que satisfaga el requerimiento en las condiciones esperadas.

En Costa Rica, el sector de los servicios es el tercero que predomina en la economía, como más adelante podrá constatarse. La mayoría de estos servicios son brindados por empresas privadas que operan, tanto en los conocidos parques empresariales como en zonas francas, en las que operan empresas que realizan diversas actividades, por ejemplo, maquila y servicios profesionales entre otros, cuyo personal requiere de este servicio de transporte. La necesidad del transporte cómodo y seguro para los colaboradores, desde sus hogares hasta sus lugares de trabajo, y viceversa, es una de las demandas empresariales con mayor importancia actualmente, dada la realidad de que una considerable proporción de estos trabajadores carecen de

transporte propio. Ciertamente es también que en estos tiempos de pandemia la desinfección de superficies en el transporte se convierte en una necesidad, tanto para quienes reciben como para los que brindan el servicio.

Al momento de pensar en transporte, se puede tender a vislumbrar en la simple rutina; es decir, salir de casa, ahora con mascarilla, dirigirse a la parada de bus más próxima, ingresar al bus, llegar al lugar de destino e iniciar el trajín cotidiano. Sin embargo, esta investigación discrepa de lo antes mencionado, debido a que la experiencia en el transporte, particularmente empresarial, debe ser mucho más confortable, seguro y confiable que el transporte público común.

Es importante que los potenciales usuarios comprendan la necesidad de lo expuesto, pues el hecho de transportarse cómodo y seguro antes y después de un día de trabajo debe ser, lejos de un deseo, una necesidad.

### **Descripción.**

El contexto en el cual se desarrolla este trabajo remite a un país altamente afectado por la actual situación pandémica, a raíz del COVID-19 y en consecuencia la implementación de medidas de confinamiento y distanciamiento social, por parte del Gobierno Central de la República de Costa Rica, a través del Ministerio de Salud en aras de frenar la propagación de este. Esta realidad nacional, de pandemia, ha tenido un peso sobre el dinamismo económico de tal forma que las afectaciones en diversas áreas han sido evidentes, por el constante aumento de la tasa de desempleo y la alta tensión existente en la población; al respecto señala Ruiz (2020): “La disminución de ingresos en los hogares ha tenido como consecuencia una contracción del 6% de la demanda interna, y de 3% en el consumo de los hogares, en 2020.” (par. 3).

La tasa de desempleo ha venido en un constante crecimiento, siendo así que en el segundo trimestre del año en curso [2020] alcanzó un 24% (Ruiz, 2020). La pandemia ha ocasionado pérdidas considerables en todo sentido, por una parte, el desempleo ha sido causante principal de deslices económicos, mientras que, por otra parte, los fallecimientos, a raíz del COVID-19, han causado dolor en las familias costarricenses, a la vez que generan preocupación en gran parte de la población. Las situaciones descritas aunadas, en importante escala, a las medidas gubernamentales, han sido motivo para que las personas no se trasladen fuera de sus hogares, o bien,

ejerzan su cotidianidad (teletrabajo y estudio) desde sus casas, lo que ha generado el transporte sea, parcialmente, innecesario en tiempos de pandemia.

Una de las principales consecuencias para los transportistas es que los servicios turísticos, para quienes no sean la denominada burbuja social, por parte el Gobierno Central, han sido sumamente limitados, así como el trabajo en oficinas. El mercado de servicios de transportes, en este escenario, ha sido fuertemente afectado; sin embargo, no por esto debe ser considerado como un mercado sin demanda, sino todo lo contrario. Pues, de acuerdo con Viard (2020): “En todos los casos, las entidades deberían dedicar tiempo y recursos para prepararse para la época post crisis y planificar su estrategia post-Covid19” (par. 1). Es así como las empresas tienen que encontrar transporte seguro y confortable para sus trabajadores que, de forma progresiva, deben presentarse nuevamente a su lugar de trabajo.

Expuestas las circunstancias y algunos de los retos para el mercado en los meses venideros, es posible mencionar que en el presente trabajo se desarrolla y plantea una serie de servicios de transporte ofrecidos que se espera tengan una demanda potencial y en consecuencia traiga consigo clientes potenciales.

### **Antecedentes.**

Este trabajo es precedido por una serie de investigaciones que se han realizado en el mercado de transportes y algunas de sus variantes. En un primer plano, resulta importante conocer cuál es el origen del transporte tanto público como privado y cómo se ha hecho necesario en la sociedad actual. La necesidad de trasladar artículos y mercancías existe desde inicios del establecimiento de las civilizaciones (Ruano, 2016); se conoce de la civilización Inca de la época precolombina, situada mayoritariamente en lo que actualmente se le conoce como Perú y su gran sistema de caminos interconectados, que, indudablemente facilitaban la comercialización de diversos productos con los cuales suscitaban su sustento.

En segundo lugar, dado que las exigencias humanas se remontaban a la búsqueda de nuevas formas de alimento, las movilizaciones se volvieron también más necesarias y esto dio pie a la domesticación de animales. Con el paso del tiempo, ya esto no era suficiente para comerciar, causa principal para la invención de la rueda;

este simple, pero, importante artefacto ha sido uno de los mayores inventos de toda la historia por la gran facilidad que otorgó respecto al transporte (Ruano, 2016).

Es interés de los investigadores traer este tema a la actualidad, se destaca como tercer punto que, gracias a aquellos primeros descubrimientos se ha logrado conocer el vehículo que da pie al establecimiento de numerosas empresas dedicadas al transporte. No es atinente pensar que el conocimiento de la generalidad cultural es innecesario, incluso para el establecimiento de las compañías, pues, a lo que hace 600 años se le conocía como intercambio, también actualmente se le conoce de tal forma bajo la figura de un negocio, ya que el ser humano siempre ha buscado el método que mayor se adecúe a sus necesidades; como por ejemplo es mencionado por Ruano (2016): “un aparato que lo transportase rápida y cómodamente sin la necesidad de utilizar animales” (par. 3).

Acercándose a la realidad actual, es bien sabido que las necesidades, constantemente cambiantes, de las personas son afrontadas por las diversas empresas mediante el ofrecimiento de productos, ya sean estos bienes o servicios, al respecto concierne a Rodríguez (2017) mencionar que:

Entre un ciclo y otro es necesario renovar a la empresa. Debido a la competencia, practica todo bien o servicio llegará a un punto de decadencia, momento en el cual, si el objetivo de la empresa es continuar su crecimiento, debe renovarse. Tal renovación puede requerir una reinversión significativa en la empresa, lo que a su vez exige una planeación eficaz para asegurar que la reinversión se realice en las áreas adecuadas. (p. 30).

El hecho de comerciar con éxito un bien o un servicio, depende de las diversas estrategias de mercadeo que se implementen. Es precisamente aquí donde se introduce la cuarta referencia previa al estudio. La entrada de una empresa al mercado no siempre es fácil y para mantenerse en este, debe ser (siendo así que quien desee entrar) altamente calificado y competitivo para establecer niveles adecuados de oferta y demanda.

Como último punto a mencionar, que anteceda esta investigación, es el comportamiento del consumidor hacia el servicio ofrecido. El consumidor responde a los estímulos que reciba por parte del oferente, por lo tanto, las empresas deben estar atentas a las nuevas necesidades de estos; pues, argumentan Gido, Clements y Baker (2018) que: “Las organizaciones que pueden realizar múltiples proyectos

simultáneamente pueden no tener el suficiente personal con las habilidades necesarias para satisfacer todas las demandas.” (p. 363). Lo anterior refleja la importancia de realmente atender aquello a lo que se le puede hacer frente, que puede ser determinado luego de realizar el estudio pertinente.

## **Información existente**

Regularmente se habla de información y la necesidad de esta para mantenerse al tanto de los acontecimientos del diario vivir. Sin embargo, ¿qué es la información? Puede definirse como un conjunto de datos procesados que buscan transmitir un mensaje sobre cualquier hecho (Pontificia Universidad Católica del Perú [PUCPP], 2010). Sobre los estudios de factibilidad y del mercado de transportes específicamente, se puede encontrar una serie de estudios que aportan información importante como base para el trabajo presente.

Algunos de estos estudios relacionados son:

- Se ha realizado un “Estudio de prefactibilidad para el desarrollo de una empresa enfocada al servicio de transporte privado en Santiago Oeste, El Coco, Alajuela, durante el segundo cuatrimestre del 2016” por un estudiante de la Universidad Latina de Costa Rica. Esta investigación realizada hace aproximadamente cinco años, planteaba una problemática presentada en el cantón del Coyoil en Alajuela, Costa Rica; tal proyecto describe la necesidad de crear un transporte hacia las empresas ubicadas en este cantón alajuelense, así como a la zona franca Z ubicada en la misma provincia. Se abordó el tema realizando cuestionamientos sobre la posible factibilidad de la incorporación de la empresa privada, a ofrecer un servicio de transporte que trajera consigo un valor agregado a los clientes potenciales; dado que son numerosas las empresas que carecen de un servicio de transporte profesional, para brindar a sus colaboradores un viaje seguro del lugar de trabajo a sus hogares y a lo inverso.

Las principales conclusiones del estudio reflejan que la gran mayoría de los colaboradores encuestados, estarían dispuestos a utilizar el servicio y pagar por este, con el fin de tener mayor comodidad y seguridad a la hora

de transportarse. Así mismo se obtiene, en este estudio, que la competencia si bien es existente, la factibilidad financiera del negocio es positiva dado que el valor actual neto (VAN), es positivo para los escenarios normal y optimista.

Dentro de las recomendaciones figura una realidad innegable, y es que la mayoría de las personas no se encuentran educadas acerca del uso y aplicación de un servicio de transporte empresarial, dado que conciben a este como un gasto y no como una inversión, razón por la cual es recomendable que se realice una instrucción adecuada en la educación a los clientes potenciales, con el propósito de brindarles la mejor experiencia posible. En este mismo sentido se plantea la idealización de un plan estratégico que permita a la empresa evaluar sus rendimientos y pensar en una posible expansión en el corto y mediano plazo; al haber recomendado esto, y dados los estudios, en la actualidad (cinco años después de este estudio), es posible constatar que la empresa, hacia la cual está dirigido este estudio, ha mantenido un crecimiento constante que le permite incrementar sus márgenes de ganancia.

- Otro estudio que ha sido realizado sobre este tema es el “*PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA TRANSPORTES JULIO CÉSAR S.A.C.*” en la Universidad San Ignacio de Loyola en Lima, Perú; la investigación tuvo lugar en el año 2016. La problemática detectada fue la carencia de agilidad, eficacia y fluidez para la obtención de la información, motivo por el cual decide trabajarse en la creación de un plan estratégico que dotase a la compañía de competentes herramientas para el adecuado y óptimo funcionamiento.

Las conclusiones de esta investigación son idóneas para el sustento de sus planteamientos, pues se determina la poca dificultad que existe para la implementación de prácticas optimizadoras que a su vez llevasen al ofrecimiento de un servicio más eficaz y eficiente. A su vez, la rentabilidad financiera del proyecto es positiva, lo cual permite a los empresarios estar

anuentes a un cambio estructural que proporcione la mejora continua y sea base para otros estudios en el área.

Como parte de las recomendaciones, se considera la adquisición de software y hardware debidamente acreditados, con la finalidad de que todas las gestiones realizadas sean amparadas en la legalidad, alcanzando que el proyecto sea factible también, desde el punto de vista legal.

- Otro estudio relacionado es *“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES DE SERVICIO ESPECIAL EN EL MUNICIPIO DE TURMEQUÉ – BOYACÁ”*; realizado en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia en el año 2015. Este estudio plantea una problemática en un contexto sociocultural, en el cual el transporte es realmente necesario. Pues, los entornos sociales y demográficos en el municipio de Turmequé que facilitan el acceso a la región de ciudades importantes como lo son Tunja y Bogotá, se ve altamente afectado por una deficiente prestación de servicios de transporte; debido a que una gran parte, de este transporte, opera sin los permisos necesarios o bajo estándares de calidad poco confiables; otros, por su parte, brindan el servicio sin que una empresa reguladora les dé el respaldo, actuando fuera de los marcos de la legalidad. Las razones expuestas antes aunado que existen esfuerzos gubernamentales para promover e impulsar el sector del turismo; la necesidad de un transporte confiable, cómodo y seguro se torna imprescindible. Lo anterior lleva al investigador al planteamiento de un estudio de factibilidad, para la creación de una empresa que brinde servicios de transporte, pero no simple y sencillamente de transporte, sino un transporte que alcance los más altos estándares de calidad y además brinde seguridad y confianza a los usuarios.

La conclusión más ventajosa de esta investigación es que, luego de realizar todo un planteamiento en el que se consideran aspectos administrativos, técnicos, legales, financieros, ente otros; es viable para

los inversionistas emplear sus recursos económicos en la creación de la empresa que brinde servicios de transporte ideales. La alta demanda de un servicio de transporte es satisfactoria y suficiente, para que se encuentren oportunidades de negocio en los diversos nichos de mercado que se puedan presentar.

Una vez que las conclusiones han sido favorables, la principal recomendación es que se realicen las inversiones necesarias para incrementar, en el corto y mediano plazo, los recursos económicos que sirvan para continuar efectuando mejoras en el territorio municipal. En este mismo sentido, al haberse sentado las bases para la creación de la empresa y, esperando resultados optimistas, la empresa luego debe, según se recomienda, ampliar sus horizontes y buscar nuevos nichos de mercado en los que su operación se vea impactada positivamente en todos sus aspectos.

- Se hacer referencia también al “*Estudio de factibilidad y viabilidad de la empresa de transporte Sotrancen LTDA.*”, realizado en la Universidad Pontificia Bolivariana ubicada en Colombia. Este estudio se realiza en el año 2009 y plantea como su problemática la dificultad presente, para los habitantes de Bucaramanga, de acceder a la Central de Abastos y carecer de un transporte adecuado que cumpla con dos requerimientos importantes: seguridad y económico. Esta realidad conduce al equipo investigador al planteamiento de la persistencia de la empresa en mención, así como a su búsqueda de mejora continua en procura de ofrecer servicios adecuados a las necesidades del cliente.

Es posible destacar algunas de las conclusiones de la investigación que pueden ser base para esta. Lo principal es que, al haber realizado el estudio de mercado se encuentra que, con base en la muestra estadística, la población estaría dispuesta a utilizar este servicio de transporte privado que pueda suplir sus necesidades, con el objeto de corregir las alteraciones en el transporte, llevando este a una formalidad acertada. Así mismo, se encuentra que los usuarios estarían dispuestos a pagar un

monto determinado por la prestación de un servicio de alta calidad, lo cual es precedente para establecer estándares de precio aceptables dentro de la población.

Cabe mencionar que las recomendaciones distan en poco de las pertenecientes a trabajos anteriores, debido a que se menciona que para brindar un servicio de calidad es indispensable recibir, de los clientes, una realimentación, la cual se obtiene de, en primer lugar, la formación de cultura en los usuarios y en segundo lugar, de la apertura mutua entre demandantes y oferentes. para garantizar así la permanencia en el tiempo en un entorno competitivo.

- Es posible encontrar otro trabajo como precedente: *“ESTUDIO VIABILIDAD TÉCNICA PARA LA IMPLEMENTACION DE UN NUEVO SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LA VEREDA IBAÑEZ DEL MUNICIPIO DE AGUA DE DIOS CUNDINAMARCA”* realizado en el año 2018 en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia. Se ha planteado la necesidad de crear una empresa de transporte público para los habitantes de la región, debido a que el servicio que tenían, a la fecha, era insuficiente; esto debido a la poca variedad de rutas y distancias recorridas; cierto es también que al ser una zona rural es difícil implementar el servicio, sin embargo se plantea la necesidad para los habitantes del lugar, contar con un servicio de transporte tanto dentro como fuera del municipio. Además, no solo se debe contar con el transporte, sino que este sea confiable y por supuesto legal. Cabe mencionar que la poca disponibilidad de transporte hace que se ofrezcan servicios en situación irregular, pero ante la necesidad de trasladarse, las personas buscan y pagan, por el servicio recibido, montos de por encima de lo esperado.

El transporte existente en el momento era insuficiente, concluye el grupo investigador, razón por la cual se determina la importancia de crear esta empresa dedicada al transporte, de forma que logre satisfacer la demanda a un precio justo.

Por su parte los investigadores recomiendan incentivar en la población, el uso de este transporte una vez sea puesto en marcha para su mayor seguridad y comodidad a la hora de ir de un lugar a otro.

Los estudios presentados antes denotan la relación existente entre ellos y la presente investigación, pues el hecho de enfocarse en la elaboración de un estudio de factibilidad permite conocer las variables empleadas en otros estudios similares y que en consecuencia sirvan como precedentes y permitan tomarse como base para la elaboración de un trabajo de alta calidad. Cabe destacar que investigaciones antes citadas fueron realizadas en un entorno totalmente distinto al actual, ya que aquellos tuvieron la oportunidad de investigar el mercado sin restricciones sanitarias y los cambios sociales y culturales acerca el teletrabajo. Sin embargo, es importante estar preparados a cualquier situación que pueda presentarse, tal como las restricciones impuestas actualmente y cualquier otra circunstancia venidera.

## **Delimitación del tema**

### **Aporte del investigador.**

Tanto para el lector como para todos aquellos que tengan el presente trabajo como sustento, el principal aporte es el conocimiento adquirido a lo largo de los años cursados en la carrera de Administración de Negocios en la Universidad Latina de Costa Rica, donde se han aprendido herramientas del área administrativa, tales como contabilidad, mercadeo, finanzas, talento humano, entre otros. Estos conocimientos permiten, a los investigadores, transmitir con sensatez la información que pueda ser relevante para el establecimiento de nuevas empresas, así como el mejoramiento de algunas prácticas, entre otros aportes; valiéndose de la importancia que esto posee como contribución a una sociedad que busca el crecimiento económico en conjunto.

Adicionalmente, el esfuerzo y el uso de la tecnología es indispensable para llevar a cabo el presente proyecto; con esto, los investigadores son capaces de llevar a la praxis sus conocimientos en espera de resultados positivos, en correspondencia con los objetivos planteados.

### **Delimitación espacial.**

Esta investigación se realiza en el Área Metropolitana, específicamente en las provincias de Alajuela y Heredia, donde se encuentran parques industriales, zonas francas y empresas que requieren de servicios transporte.

### **Delimitación temporal.**

Durante el primer cuatrimestre del año 2021, se espera que el presente trabajo sea aplicado en una empresa de transportes. En este se estudian los oficios propios del quehacer de la compañía y aquellos requerimientos en el ámbito administrativo, legal, ambiental, comercial, de mercado, entre otros., que puedan servir para su potencial permanencia en el mercado.

## **Formulación del Problema de Investigación**

El ser humano posee exigencias para responder a las diversas disyuntivas que se presentan en su cotidianidad. Parte de estas interrogantes planteadas encuentran su respuesta con la aplicación de varios métodos de investigación; estas necesidades se orientan al desarrollo del conocimiento científico (Espinoza, 2018). Este conocimiento planteado por el citado profesor se desarrolla, sin lugar a duda, mediante el planteamiento de cuestiones relevantes al área en el cual se vaya a investigar; es por ello que, sabiendo los retos existentes para la creación de nuevas empresas particularmente en tiempos de dificultad económica nacional, pero siendo conocedores que en los momentos complejos surgen nuevas oportunidades, entre ellas el emprender, como forma de sustento económico.

Para el presente trabajo se plantea la siguiente pregunta:

¿Cuáles aspectos se revisten de particular importancia para determinar la factibilidad financiera de una empresa de transporte que plantea insertarse en el mercado de transportes durante el I Cuatrimestre del 2021?

## **Sistematización del Problema**

Es requerido que el problema de investigación responda a las interrogantes planteadas, y, de esta forma, sea de utilidad para la precisión del trabajo que se realice,

de ahí que, para el éxito de este, señalan Artavia y Gurdián (2020): “Frente a un tema o área de estudio, nos planteamos preguntas iniciales que nos motivan y orientan a precisar y detallar más qué queremos saber de un fenómeno o una situación particular.” (p. 144).

Queriendo soslayar las posibles disgregaciones con las que pueda toparse la presente investigación, se sistematiza el problema de la siguiente manera:

¿Cómo puede determinarse oportunamente la demanda potencial al servicio de transporte empresarial, tomando en cuenta las variaciones del mercado debido al hecho de la pandemia?

¿Qué requerimientos técnicos, logísticos y de inversión, deben ser tomados en cuenta para una compañía aplique, en la medida de lo posible, las recomendaciones que se brinden a partir del presente trabajo?

¿Cuál es la estructura administrativa necesaria y qué medidas debe tomar en cuenta una empresa de transporte empresarial, para enfrentar las medidas impuestas a raíz de la pandemia?

¿Qué aspectos legales deben ser tomados en cuenta para el transporte inclusivo de personas hacia sus lugares de trabajo, como es el caso de aquellos individuos con alguna diversidad funcional?

¿Cuál es el nivel de ingresos y egresos que debe ostentar la empresa para lograr la rentabilidad?

## **Objetivos del Estudio**

De acuerdo con Bernal (2016):

El establecimiento de objetivos, ya sean grandes o específicos, constituye un elemento fundamental en el proceso de investigación, pues son un punto de arranque para seleccionar, organizar y conducir las acciones a realizar, al tiempo que expresan las metas que orientan la investigación. (p. 81)

Es por esta razón que se establecen los siguientes objetivos para que guíen el proceso investigativo hacia un desarrollo eficaz y efectivo del presente trabajo.

## **General.**

Determinar la factibilidad financiera de una microempresa de transportes que brinde sus servicios en los parques industriales del área metropolitana, durante el I cuatrimestre del 2021.

## **Específicos.**

Se plantean los siguientes objetivos, con la finalidad de trazar las líneas de investigación del presente trabajo:

- a) Calcular la demanda potencial del servicio de transporte empresarial.
- b) Distinguir los requerimientos técnicos, logísticos y de inversión para el estudio técnico de la empresa.
- c) Validar el cumplimiento de los aspectos legales del mercado de transportes.
- d) Estructurar óptimamente la función administrativa de una microempresa de transportes.
- e) Evaluar la rentabilidad financiera del proyecto en un entorno notoriamente afectado por la pandemia a causa del COVID-19.

## **Justificación del Estudio de Investigación**

El hecho de investigar va más allá de solo escribir un documento, sino de aportar conocimientos y análisis sustanciosos sobre áreas de interés. De acuerdo con Bernal (2016): “Toda investigación está orientada al conocimiento o a la solución de algún problema; por consiguiente, es necesario justificar, o exponer, los motivos que merecen la investigación. Asimismo, debe determinarse su cobertura o dimensión para conocer su viabilidad.” (p.138). Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente, se realizan las justificaciones de este trabajo.

### **Justificación teórica.**

Desde la época de la colonia, la población en Costa Rica se ha caracterizado por el arduo esfuerzo en sus labores para la subsistencia diaria. Hace cincuenta años, por ejemplo, se desarrollaba prioritariamente las actividades en agricultura y ganadería. Sin embargo, en la actualidad, dados los efectos de la globalización económica que ha influenciado el cambio en la concepción del trabajo, así como su protagonismo en

la llegada de la tecnología, es que hay cambios en todos los ámbitos propios de una nación, incluso, más allá de lo económico, sino también la cultura, política y aspectos ambientales (EALDE, 2020).

Uno de los conocidos efectos de la globalización ha sido el avance en los medios de transporte que han favorecido el auge de este tipo de servicios convirtiéndolos, a su vez, en fuente de empleo para una importante porción de la fuerza laboral (INEC, 2019). Ciertamente es también que los sectores dedicados al ofrecimiento de servicios han tenido una importante tendencia hacia el alza (INEC, 2019). Se deduce que la mayoría de la fuerza laboral se debe trasladar desde su casa a su ámbito laboral que, en no pocas ocasiones, está ubicado en una provincia distinta de la que reside; lo que demuestra la necesidad de que exista el transporte empresarial.

La economía de Costa Rica, igual que la del resto del mundo, sufrió varias transformaciones durante el siglo XX, esta tuvo periodos de crecimiento obligando al país a vivir épocas de retrocesos (Aguilar, 2013). Lo mencionado antes refleja la necesidad de buscar métodos en los que se puedan ver beneficiados, mediante la reestructuración, los involucrados en el mercado de transporte. Las premisas mercadológicas como la oferta y la demanda de este servicio, se ven afectadas por la amplitud y fluctuación de este mercado; por lo tanto es de relevancia realizar con determinación el estudio de las diversas herramientas administrativas y financieras que puedan ser aplicadas y generen, a su vez, los máximos beneficios posibles.

### **Justificación práctica.**

Es de suma importancia justificar debidamente un tema, de ahí que Bernal (2016) señala: “una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema, o por lo menos, propone estrategias que al aplicarse también contribuirían a resolverlo.” (p. 138). Preciso resulta mencionar que uno de los motivos para realizar esta investigación, es mostrarle al lector la importancia que posee el transporte para la sociedad y de qué manera se pueden aplicar las herramientas administrativas, más adecuadas, para este sector en específico. Por otra parte, ante el surgimiento de nuevos centros de trabajo como parques industriales o zonas francas, en los cuales muchas personas laboran, es determinante que exista una

solución ante la necesidad de desplazamiento masivo y que, además, ayude a disminuir el congestionamiento vial.

Ante esta situación, surge una oportunidad para cualquier empresa que desee emprender, es decir, aprovechar las circunstancias actuales como método para desarrollar la idea de negocio; esto porque una gran cantidad de personas no tienen la posibilidad de comprar un vehículo propio, o bien, teniéndolo prefieren viajar en el transporte ofrecido por la empresa. Es posible ofrecer, para la satisfacción de esta necesidad, un servicio de calidad, en el que una flota de vehículos pueda llevar a los trabajadores del punto A al punto B, otorgando seguridad y comodidad. Este proyecto busca llevar a cabo estas pretensiones, con la ayuda de métodos adecuados para crear y desarrollar una estructura empresarial que le permita a esta organización incursionar y, a la vez, posicionarse en el mercado de transportes costarricense. Otro factor por tomar en cuenta y el cual favorece el estudio, es el hecho de las restricciones para el transporte de vehículos particulares, el aumento en el precio de los combustibles y la comodidad potencial que representa para un eventual usuario.

### **Justificación metodológica.**

La consolidación de un proyecto de transportes trae consigo el surgimiento de nuevos requerimientos para los inversionistas; estos remiten a establecer y formalizar una estructura administrativa con la cual operar y en consecuencia incrementar de forma adecuada su participación en el mercado, González, C.L (comunicación personal, 06 de junio, 2020) . Con esta investigación se busca presentar una serie de recomendaciones de diversa índole que se relacionan con la creación y desarrollo de una empresa de transportes con su respectiva aplicación

Por otra parte, la actual situación es suficientemente retadora para iniciar una empresa, debido a que la situación pandémica producida por el COVID-19, ha reflejado considerables efectos adversos en la economía, no solo nacional, sino también mundial; lo que, desde un análisis financiero, significan esfuerzos por parte de las diversas compañías, para la contención de su gasto. Es evidente que las empresas están expuestas a dificultades o diversas complicaciones en su propio nicho de mercado, pues es afirmado por Ruiz (2020) que: “por un lado, a una menor demanda

y, por otro, a una posible reducción en la producción, porque no obtienen materias primas” (par. 3).

Si se analiza esta realidad, la materia prima de los transportistas empresariales y de turismo, es la fuerza laboral y los turistas, respectivamente. Considerando los resultados positivos del confinamiento, para la prevención del contagio del virus COVID-19, se han implementado una serie de medidas que ciertamente repercuten en el progreso económico y social (Ministerio de Salud, 2020). El mercado de transportes ha sido tan afectado como como los demás sectores de la economía nacional y su principal problemática es el hecho de que muchas personas se encuentran en la modalidad laboral de teletrabajo, por lo que no necesitan trasladarse como lo hacían con anterioridad a la pandemia y como consecuencia el requerimiento del servicio de transporte privado, es menos requerido.

De acuerdo con lo manifestado antes, se considera fundamental llevar a cabo una investigación que permita conocer cuál es la mejor estrategia que la empresa debe considerar a la hora de ofrecer sus servicios, pues es también conocido por los trabajadores de esta modalidad que cada empresa se encuentra realizando estudios para volver a las oficinas centrales y la presencialidad se vuelve cada vez una realidad más cercana y como resultado el transporte privado se va aumentando, en medida que se eliminan algunas restricciones, en la necesidad.

## **Alcances y Limitaciones de la Investigación**

### **Alcances.**

Como parte de la investigación, se requieren establecer las posibles consecuencias, para Hernández, Fernández y Baptista (2010) citados por Mata (2019): “los alcances se refieren a niveles de profundización que podrá alcanzar un estudio; demandando cada uno, a su vez, grados distintos de conocimiento previo a disposición, para respaldar la perspectiva y metas de la investigación” (par. 3). Tomando en cuenta lo citado antes y con el propósito de abarcar diversos grados de conocimiento, se establecen estas capacidades para investigar en los párrafos subsecuentes.

Como parte de la investigación, se pretende abarcar el mercado de transporte empresarial y turístico para el Área Metropolitana (AM), propiamente cerca de las zonas de parques empresariales, con el fin de conocer el grado de requerimiento por parte de quienes trabajan en estas, acerca del transporte empresarial.

La investigación se abarca algunas de las variables mercadológicas como la segmentación de mercados, motivo por el cual se pretende la determinación de clientes potenciales, con los cuales se puedan establecer probables relaciones comerciales y así, conforme el tiempo avance, madurar la prestación de servicios de una manera óptima.

Una vez se haya finalizado la investigación y brindado las recomendaciones adecuadas a la empresa, se espera la que propuesta cumpla con los requerimientos para su aplicación; haciendo esto, los investigadores esperan un impacto positivo en el desarrollo futuro de este emprendimiento.

### **Limitaciones.**

Así como existen alcances, de acuerdo con Bernal (2016): “Una vez justificada la investigación, es necesario plantear las limitaciones dentro de las cuáles se realizará”. (p.139). Valiéndose, este equipo de investigación, de la importancia de exponer las posibles complicaciones, a la hora de abordar la investigación, se plantean las siguientes en los párrafos subsecuentes.

Debido al contexto pandémico que enfrenta el orbe, es indispensable que se tomen medidas sanitarias de precaución que resguarden la integridad física, tanto de los investigadores como de los actores del mercado, por ello podría ser limitado el tiempo con el que se cuente para realizar entrevistas a los transportistas e incluso, podrían las observaciones de campo verse algo truncadas.

Este equipo de investigación es consciente de que la población meta se encuentra, en su mayoría, en su mayoría trabajando desde sus hogares, realidad que limita mucho el transporte y, como consecuencia afecta en gran medida la necesidad de trasladarse que estos puedan presentar los posibles usuarios. Por ello, debe haber certeza de que la disponibilidad de los integrantes de la muestra estadística pueda ser menor a cualquier otra en tiempos que anteceden a la pandemia, en los cuales transportarse para trabajar era una necesidad mayor que ahora.

**Capítulo II:**  
**Marco situacional y teórico**

## **Marco situacional**

Es de relevancia que para esta investigación se compendien aquellas referencias históricas, legales, ambientales, contextuales, culturales, entre otras; que permitan orientar de una manera mucho más eficaz la información que, con el proceso investigativo, se obtenga. Implica, la interpretación correcta, así como un análisis profundo y exhaustivo de lo relevante a los temas.

Al respecto afirma Bernal (2016):

(el marco teórico) no es un resumen de las teorías que se han escrito sobre el tema objeto de la investigación; más bien es un análisis crítico de lo que está investigándose o se ha investigado en el tema objeto de estudio y de los planteamientos que sobre el mismo tienen los estudios de este. Esta fundamentación soporta el desarrollo del estudio y la discusión de los resultados. (p. 164)

Siendo esto notable, es preciso que se nutra la investigación para evitar, de esta forma, una serie de datos sin sentido, sino que, por el contrario, sea sustanciosa e incluso pueda ser tomada como referencia para futuras investigaciones.

### **Información empresarial.**

Menciona Rodríguez (2017) que:

las empresas pequeñas y medianas se ha incrementado en los últimos años. Los gerentes han descubierto que si definen y tienen clara, y en términos específicos la misión de sus empresas, les será más fácil imprimirles dirección y propósito y, por consecuencia, funcionarán mejor, ya que responderán positivamente a los cambios del entorno. (par. 4)

Dicho lo anterior, es fundamental conocer información esencial para la compañía, de forma que permita el desarrollo adecuado de los puntos por tratar.

Sobre las pymes, en el país, se puede definir como una pequeña empresa a aquellas unidades productivas con permanencia y que a su vez cuenten con los recursos necesarios para operar bajo una persona física o jurídica y se dediquen a diversas actividades comerciales (Asamblea Legislativa, Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas [N°8262] del 02 de mayo, 2002).

Como parte de la estructura organizacional se contemplan la misión y la visión de las compañías, estas, de acuerdo con Thompson, Strickland III, Janes, Sutton,

Peteraf y Gamble (2018): “Señalan hacia dónde se dirige la organización, su propósito, las metas de resultados estratégicos y financieros, el modelo básico de negocios y las acciones competitivas y enfoques de acciones internas que se usarán para alcanzar los resultados deseados.” (p. 50).

Una empresa que opere dentro del mercado de transportes debe saber que realmente se ha presentado un antes, un durante y un después de la pandemia; pues, el hecho de que el transporte se haya visto limitado, restringido y además, afectado por las válidas prohibiciones emitidas por el Ministerio de Salud, con el propósito prevenir la propagación de un virus que no solamente afecta la salud física de las personas, sino que también repercute en la salud financiera a nivel micro y macroeconómico. Es cierto que antes de la pandemia podía concebirse este tipo de mercado como una movilización de personal, ya sea para ir a trabajar, para algún evento masivo, alguna actividad de recreación o bien, realizar cualquier labor extraordinaria. Esto sin duda debe considerarse actualmente como una realidad lejana, pues se sabe que el transporte de personas va a estar afectado en el tiempo (C. González, comunicación personal, 26 de febrero del 2021).

En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (s.f.), menciona que:

Se prevé que el impacto económico como consecuencia de la pandemia del COVID19 en el corto plazo, se sienta con más fuerza en el sector terciario, con particular efecto en el transporte, el turismo, la hostelería y el comercio al por menor (par. 4).

Valiéndose de que es una situación compleja para este mercado, señala González (2020) que:

Por ello, se ha de tener consideración en que este mercado es y seguirá siendo afectado dada la realidad contextual, sin perder el sentido que el transporte continúa siendo el medio por el cual las personas se pueden encontrar físicamente y realizando así las actividades, pues, es además sabido que el ser humano es un ser social, y por ello, las actividades que involucran el transporte se irán haciendo gradualmente y con protocolos de bioseguridad, más comunes. (Comunicación personal, 15 de diciembre del 2020).

## **Marco conceptual**

De acuerdo con Pimienta y De La Orden (2017):

Identificar con la mayor precisión posible el sentido y significado de cada uno de los conceptos y términos básicos relacionados con el fenómeno u objeto de estudio, permite al investigador interpretar con mayor precisión los resultados los estudios e investigaciones previas, así como expresar y facilitar la divulgación de sus propios resultados. (p. 104).

Si, por un lado, es útil el marco teórico para que el investigador pueda interpretar con mayor precisión los resultados del estudio realizado, para el lector es de igual o más importancia, su presentación para comprender los análisis que realicen los encargados de la investigación.

### **Proyecto.**

Se habla a menudo de los proyectos que tienen las personas o de los esfuerzos por iniciar algún negocio y es común, además, escuchar en la cotidianidad frases como tengo un proyecto de hacer tal cosa, sin embargo, en este punto tiene lugar la pregunta ¿qué es un proyecto? Este se puede definir, según Gido, Clements y Baker (2018) como “un esfuerzo por lograr un objetivo específico a través de un conjunto único de actividades interrelacionadas y la utilización efectiva de recursos” (p. 5). Lo manifestado establece una línea en la cual basarse para comprender los conceptos siguientes, relacionados directamente con un proyecto.

### **Estudio de factibilidad.**

Cuando de evaluar la rentabilidad de un proyecto se trata, es indispensable para quien esto se plantee, llevar a cabo un amplio estudio donde se visualicen las rutas adecuadas según el plan de inversión. Al respecto de la preparación y evaluación de proyectos, señalan Sapag, Sapag y Sapag (2014): “Se ha transformado en un instrumento de uso prioritario entre los agentes económicos que participan en cualquiera de las etapas de asignación de recursos para implementar iniciativas de inversión.” (p. 1).

A este punto, resulta determinante definir en sí el proyecto; que deberá entenderse como la búsqueda inteligente de una solución significativa a lo que pueda surgir como una necesidad humana (Sapag, Sapag y Sapag, 2014). En este caso, la presente investigación es la guía para que la empresa determine la rentabilidad o no

del proyecto reestructurador que se han planteado en aras de adquirir mayor participación dentro del mercado de transporte empresarial.

### **Inversión.**

Para tomar la decisión de invertir en alguna oportunidad de negocio, es realmente importante conocer sobre qué trata y además los flujos y todas las retribuciones que se obtendrán una vez se invierta. Por ello, la inversión es sin duda, una estrategia corporativa financiera para disponer los recursos necesarios para alcanzar en retorno beneficios (López, 2018).

### **Estructura de costos.**

En ocasiones, las empresas requieren establecer algunas estructuras que les permitan hacer frente a su operación, sin que por esto se vean afectados sus ingresos o incrementen en manera desmedida las salidas de dinero. Esta estructura de costos debe mantenerse y puede ser alterado siempre y cuando esto no signifique un agravamiento en las finanzas de la empresa (Gitman y Zutter, 2016).

### **Ingresos.**

Habiendo mencionado que la empresa requiere de ingresos con los cuales pueda hacer frente a sus obligaciones, será menester comprender que estos ingresos se definen como aquellos insumos recibidos por una organización por la venta de su producto, ya sea este un bien o un servicio (Guajardo y Andrade, 2018). En este sentido, es posible decir que en sí mismos los ingresos son fondos monetarios, con los que la empresa puede llevar a cabo sus operaciones.

Aludiendo a la realidad, se sabe que, en el momento de producir, se incurren también en salidas de dinero de los fondos de la compañía; estas erogaciones según las necesidades manifestadas por la administración se definen como los gastos (Guajardo y Andrade, 2018).

### **Estados financieros.**

Al obtener datos relacionados con las entradas y salidas de dinero como lo son ingresos y gastos, surge una nueva necesidad: presentarlos como información relevante. Como se mencionó antes, la información difiere del concepto de datos y, esto es precisamente aquello que se quiere obtener con los estados financieros, los cuales, de acuerdo con Longenecker, Petty, Palich y Hoy (2012) se definen como:

“Informes del desempeño y los recursos financieros de una empresa, incluyen el estado de resultados, el balance general y el estado de flujo de efectivo” (p. 293).

Para elaborar los informes, los contadores requieren conocer algunos elementos presentes, dentro de la compañía, tales como activos, pasivos y el capital contable, por lo que antes de definir en sí qué son los estados financieros, conviene que se conozcan algunos de estos elementos. Los activos son aquellos bienes cuantificables de los que se esperan recibir beneficios económicos en el futuro (Celaya y Cervantes, 2019). Por su parte, los pasivos se consideran como las obligaciones financieras a las cuales debe hacer frente la empresa (Celaya y Cervantes, 2019). En este sentido, los activos pueden entenderse como todos aquellos bienes que favorezcan la producción de la empresa, adquiridos por medio de obligaciones monetarias o bien, desembolsos de dinero, es decir, los pasivos.

El capital contable, último elemento del balance general, puede entenderse como el financiamiento interno, es decir, aquello que es el aporte de los socios para la creación de la compañía (Celaya y Cervantes, 2019). Estos elementos mencionados en el párrafo anterior, así como el capital, muestran, como bien lo dice el nombre, la situación financiera de la empresa.

El estado que refleja, al administrador de la empresa, las condiciones en las que esta se encuentra esta, es el estado de situación financiera (conocido comúnmente como el balance general). Esta muestra, a una fecha determinada, el valor monetario que posee la empresa en activos y las fuentes con las cuales se adquieren los activos, es decir, los pasivos. La suma de los pasivos, más el capital de trabajo debe ser igual al monto del activo total. (Longenecker et al., 2012). Su importancia, en palabras comunes, es que permite saber hacia dónde se encamina la empresa dependiendo del manejo dado a las partidas contables.

Por su parte, el estado de resultados (conocido como el estado de pérdidas y ganancias), señalan Longenecker et al. (2012): “Muestra el monto de las utilidades o pérdidas derivadas de la operación de una empresa durante un periodo determinado.” (p. 297). Normalmente, a las utilidades se les conocen como ganancias o beneficios, sin ser distintas de su connotación. Estas permiten a la empresa definir la cantidad de dinero que se puede invertir para operar a mayor o menor capacidad; adicionalmente,

con este estado se expresan las cantidades de dinero que deben ser pagadas a la autoridad tributaria.

Como último punto de los estados financieros, es necesario que se conozca el flujo de efectivo. Este es indispensable en la administración financiera, pues, al respecto señalan Gitman et al. (2016) que:

El administrador o gerente financiero, por su parte, hace hincapié en los flujos de efectivo, esto es, en las entradas y salidas de efectivo. Su misión es mantener la solvencia de la empresa mediante la planeación de los flujos de efectivo necesarios para satisfacer sus obligaciones y adquirir los activos que requiere para cumplir sus metas. (p. 17)

Con ello se deja entrever que el conocimiento de los flujos, así como del resto de los estados, es de suma importancia para evaluar el desempeño que la compañía presente, y, así, según las capacidades, plantear la ruta a seguir para cumplir la visión empresarial.

### **Proyección de los estados financieros.**

El hecho de que cada empresa se mantenga a través del tiempo requiere, ciertamente, de planificaciones adecuadas que a su vez permitan a cada compañía mantenerse a flote en un entorno altamente competitivo. En relación con manifestado, Ross, Westerfield y Jordan (2018) mencionan: “La falta de planeación efectiva de largo alcance es una de las razones que más a menudo se citan como causa de los problemas financieros y el fracaso.” (p. 92). Quiere decir que la mayoría de los problemas a nivel monetario, en un lenguaje coloquial, sucede por desorden y desorganización.

De lo acotado en el párrafo anterior, surge la necesidad de indicar, qué es la proyección de los estados financieros y su importancia. Una proyección puede referirse al desarrollo de un método para alcanzar un propósito; por su parte, afirman Ross et al (2018): “La planeación financiera obliga a la corporación a pensar en sus metas.” (p. 92). Estas metas deben ir de la mano con las capacidades de cada compañía, las cuales solo se pueden conocer, si los estados financieros son proyectados en el tiempo, es decir, si se prevén los movimientos monetarios que la

empresa presenta y afecta los volúmenes de ventas, costos, gastos, utilidades, entre otros. De estas líneas se desprende el siguiente apartado.

### **Capital de trabajo.**

Se requiere de dinero para trabajar, este, como se vio anteriormente, se obtiene de los pasivos de una compañía. La afluencia económica solo se puede lograr en la medida en que la empresa esté dispuesta a invertir; es decir, para elaborar algún proyecto, es necesario que la organización introduzca dinero en la obra, para hacer frente a las salidas que se tienen de este; del mismo modo, se requiere de la inversión inicial con la que se podrán cubrir las primeras ventas. (Ross et al, 2018).

Conocer la cantidad de este capital, es decir, del dinero para trabajar, puede acudirse a lo citado por Salas (2019):

[...] es la diferencia entre el activo circulante y el pasivo de corto plazo. Representa el exceso de activo circulante sobre las deudas de corto plazo, es decir, que el capital de trabajo constituye los recursos netos de corto plazo que no están cubiertos con el pasivo circulante. (p. 227).

### **Tasa interna de retorno.**

La finalidad de proyectar los estados financieros, es realizar el cálculo de algunas tasas que permiten medir el rendimiento financiero de las posibles acciones emitidas por la empresa. Una de estas es la tasa interna de retorno (TIR), sobre la cual Ross, Westerfield, Jaffe y Jordan (2018) señala que: “Este es la razón del valor presente de los flujos de efectivo esperados a futuro después de la inversión inicial dividido entre el monto de la inversión inicial.” (p. 155).

Puede que la definición sea un poco vacía, en el sentido que no hay con qué compararla (por ahora), sin embargo, en palabras coloquiales, se puede indicar que la TIR es aquella que permite conocer si un proyecto es rentable o no con el tiempo.

Quiere decir que el cálculo de ella permite conocer a los inversionistas si el negocio en el cual se pretende invertir es rentable o no.

### **Valor actual neto.**

Este valor actual neto (VAN), es necesario obtenerlo para conocer cuánto valor se añade en el momento de realizar alguna inversión (Ross et al, 2018). No es el hecho de obtener simples datos aislados, sino de utilizarlos para interpretar los posibles escenarios que surjan de haber realizado el negocio.

## **Índice de rentabilidad.**

Al momento de realizar proyectos de inversión se deben realizar los estudios correspondientes, para determinar la toma de una decisión financiera. Parte de los análisis necesarios por realizar es el índice de la rentabilidad (IR), el cual, otorga a los analistas financieros la capacidad de determinar cuál es el proyecto que ofrezca un mayor beneficio para la compañía (Brealey, Myers y Allen, 2015).

Utilizar el índice de rentabilidad en los proyectos de inversión es, sin duda, una medida que refleja resultados veraces y además, ofrece la posibilidad de interpretarlos con facilidad, dada su preparación vinculada al VAN, lo cual puede ser ventajoso debido a lo señalado por Ross et al. (2018) que: “a menudo conduce a decisiones idénticas” (p. 291). Esto deja ver como un resultado positivo en el VAN, al igual que en el IR, permite entrever que el resultado final de invertir será, muy probablemente, positivo.

## **Costo de capital.**

En una empresa se requieren de estructuras que permitan determinar la factibilidad o no de un proyecto, el costo de capital que se entiende como un rendimiento requerido para avanzar en el proyecto, se define así, según Ross et al (2018) debido a que:

el rendimiento requerido es lo que la empresa debe ganar de su inversión de capital en un proyecto para alcanzar su punto de equilibrio. Por lo tanto, puede interpretarse como el costo de oportunidad relacionado a la inversión de capital de la empresa. (p. 435).

Como se mencionó en párrafos previos, existe un capital de trabajo necesario para emprender el trabajo. Obtener este capital conlleva también costos, lo cual se puede comprender como el dinero que debe invertirse para obtener el dinero para trabajar. De esta realidad, se desprenden los conceptos en adelante.

## **Flujo de efectivo.**

Con este se logra determinar la situación del negocio y permite realizar algunas proyecciones hacia dónde se dirige la empresa. Mencionan Guajardo y Andrade (2018) que el objetivo es “informar sobre la liquidez del negocio; es decir, presentar una lista de las fuentes de efectivo y de los desembolsos que se realizaron, lo cual

constituye una base para estimar las futuras necesidades de efectivo y sus probables fuentes” (p. 50).

### **Emprendimiento.**

Iniciar un nuevo negocio o bien, explotar una idea de negocio resulta, no en pocas ocasiones, un auténtico reto para quienes desean hacerlo; a esto se le conoce como acción de emprender, que además se caracteriza por la valerosa actitud de búsqueda de lo nuevo. Razón de ello dan Salinas, Gándara y Alonso (2015) al decir que: “La cultura emprendedora está estrechamente ligada a la iniciativa y a la acción, a la capacidad de innovar y de crear, y a la voluntad de probar cosas nuevas o de hacerlas de manera diferente.” (p. 8). Puede denotarse, entonces, que un nuevo proyecto, como el del objeto de estudio, es ejemplo claro de emprendimiento.

### **Microempresas.**

Una empresa bajo esta condición, si bien está contemplada en la legislación nacional, se considera oportuno añadir lo mencionado por Longenecker et al. (2012) al decir que son un: “negocio que es pequeño en comparación con las grandes empresas en una industria, con operaciones limitadas a un sitio geográfico específico, financiado por unos cuantos individuos y dirigido por un pequeño grupo.” (p. 6).

En Costa Rica las microempresas constituyen parte importante en el motor de la economía, pues, según datos del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, así como de la Promotora del Comercio Exterior (Procomer), en el 2017 las pymes habían alcanzado un crecimiento del 6,8%, siendo así que, para ese año, el parque empresarial del país era ocupado en un 97,5% por este tipo de negocios (Ministerio de Economía, Industria y Comercio [MEIC], 2018).

### **Fuerza laboral.**

Es el conjunto de individuos que poseen trabajo y los que no (Cornejo, 2014). En este sentido, la fuerza laboral se subdivide en activa e inactiva. Con objeto de delimitar más adecuadamente este marco, se contempla la fuerza laboral activa como aquellos individuos que poseen trabajo, por lo tanto, requieren desplazarse hacia este. Es aquí donde radica el nicho, al cual se dirige el servicio que ofrece una empresa de transportes.

## **Parques industriales.**

Fue delimitado en párrafos anteriores que la mayoría de esta fuerza laboral se dedica a brindar servicios, los cuales, en su mayoría se ofrecen en los parques industriales, o bien, zonas francas. De acuerdo con Lorenzo (2020): “Los parques industriales suelen ser lugares de trabajo altamente poblados, con gran número de trabajadores, vehículos y actividad.” (par. 4). Dado que la afluencia de personas es amplia día a día, representan una gran importancia para la economía nacional y, en sí mismas, una gran oportunidad para una empresa de transportes.

## **Transporte empresarial.**

Se ha puesto en evidencia que el transporte hacia los lugares de trabajo es indispensable para aquellas empresas que se ubican en zonas industriales. Este tipo de transporte se produce mediante una relación comercial entre la empresa y la administración del parque, en la cual llegan a un acuerdo en el que se puede ofrecer, a las personas, el servicio de transporte del trabajo a sus hogares y viceversa.

Menciona Henestrosa (2014) que:

Mantener el bienestar de los empleados debe ser prioridad para los jefes, y dicho bienestar no tiene por qué estar limitado al interior de las empresas. Es por ello que el transporte para empleados se convierte en una prioridad de las compañías actuales. (par. 1).

El texto anterior es base para afirmar que el transporte empresarial es la respuesta a la necesidad de la comodidad requerida por los colaboradores de cada empresa, para que de esta forma el traslado desde sus casas a sus lugares de trabajo y viceversa sea confortable.

## **Segmentación del mercado.**

Ofrecer el servicio a este tipo de personas, requiere de una separación del mercado al cual se le va a brindar, esto se le conoce como segmentación del mercado, lo cual, se refiere a la división estratégica basada en cualidades de aquellos que buscan el servicio (Salinas et al, 2015). Determinar a quién se dirige el beneficio permite a la empresa que lo ofrece, ahorrar en costos innecesarios como publicidad que, probablemente, vaya a estar desenfocada. Por otra parte, el mercado le ofrece la capacidad de determinar si el servicio se adecúa a sus necesidades o no. Esta segmentación es de suma importancia que surja de un profundo estudio que

contemple algunas de las variables presentes en el tema; de ahí la conceptualización subsecuente.

### **Precio.**

Ofrecer el servicio de transporte a un segmento del mercado, debe contemplar la existencia de factores prácticamente inseparables como por ejemplo, el precio. Debe conocerse el intercambio monetario que debe existir para que se realice la prestación del servicio; por ello, se puede definir el precio, según Kotler y Armstrong (2017) como “la cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio” (p. 264).

### **Costo.**

Para alcanzar los objetivos de una organización, es menester que los socios realicen compras de bienes y servicios que les garanticen su estabilidad en un mercado altamente competitivo. De acuerdo con García (2014), un costo se puede entender como: “el valor monetario de los recursos que se entregan o prometen entregar a cambio de bienes o servicios que se adquieren.” (p. 9).

### **Impuestos.**

En el contexto administrativo y visto desde el punto de vista contable, expresan Guajardo y Andrade (2014) que: “los impuestos que pagamos representan una de las formas en que el gobierno recauda sus ingresos y por la cual tiene la responsabilidad de proporcionar los servicios que demanda la sociedad.” (p. 7). Si bien es cierto, en la realidad costarricense se ha puesto en duda, por parte de la población, la eficacia con la cual se administran es importante y necesario que se tomen en cuenta, debido a que sin el correspondiente pago de estos, las empresas no pueden funcionar en el marco de la legalidad.

### **Estudio de factibilidad.**

En primer lugar, estudio puede definirse como un trabajo de tamaño considerable, en el que se muestra y se investiga un elemento determinado (Real Academia Española, 2020). En el caso que ocupa esta investigación, un estudio aplicado en términos empresariales es el análisis que se realiza ante una interrogante, la cuál puede ser la creación de una empresa o el desarrollo de algún proyecto que se quiera implementar. Estos negocios no pueden ni deben realizarse sin, previamente, haber hecho un estudio por medio del cual se puedan conocer cuáles son los

beneficios que se pueden obtener, o bien, las consecuencias que se pueden enfrentar si algo llega a salir mal.

### **Estudio de mercado.**

De acuerdo con Sapag et al. (2014):

Uno de los factores más críticos en el estudio de proyectos es la determinación de su mercado, tanto por el hecho de que aquí se define la cuantía de su demanda e ingresos de operación como por los costos e inversiones implícitos. (p. 29)

Tomando en cuenta lo indicado antes, se puede afirmar que el estudio de mercado es de gran relevancia a la hora de poner en marcha un proyecto. Es aquí donde se conoce a quién se le quiere dirigir un producto o servicio. También se puede indagar cuántas personas desean o necesitan del mismo o qué tan dispuestos están a adquirirlo. Mantener una empresa no es algo que se pueda dejar al azar, por este motivo es esencial realizar tal estudio, con la finalidad de determinar la rentabilidad de este.

### **Estudio técnico.**

Con el estudio técnico se pueden conocer cuáles son las herramientas necesarias para el proceso, así como la cantidad de material requerida para poner en marcha el proyecto y todo lo que este involucra (Sapag, 2014). Tomando en consideración el concepto, para aplicarlo al presente trabajo, un estudio técnico es muy útil para cuantificar lo necesario en la ejecución del plan. Es menester conocer cuántas unidades (en este caso microbuses o busetas) se requieren para poder satisfacer la demanda, demostrándose ahí la relación que existe entre este estudio con el estudio de mercado. Es importante realizar este razonablemente, con el propósito de no afectar a la parte financiera en cuanto a excesos se refiere.

### **Estudio administrativo.**

Es vital para el buen funcionamiento del negocio ya que con este se determina el personal necesario para llevar a cabo labores de funcionamiento. De acuerdo con Sapag et al. (2014):

Los costos de personal son una de las grandes definiciones que deben efectuarse en esta etapa del estudio, en la que no solo deberá dimensionarse el requerimiento de personal interno, que dependerá en gran

medida del nivel de integración y externalización, sino que además deberá determinarse el nivel de remuneraciones, los mecanismos de incentivos y los beneficios por otorgar al personal. (p. 33)

Por este motivo, para cualquier empresa de transportes es fundamental reclutar el mejor talento humano, así como manejar las diversas herramientas administrativas para motivar al personal que, indudablemente, desencadena el rendimiento del negocio y con ello su reputación.

### **Estudio legal.**

Este aspecto dentro de una organización no debe de dejarse de lado, dado que de este se desprenden varios reglamentos o condiciones que una empresa debe de conocer e implementar a la hora de operar. En la mayoría de los países, no realizar correctamente este estudio, desencadena sanciones fuertes capaces de castigar a la empresa desde la parte económica; de tal forma que el proyecto podría desaparecer por completo. Varios de los efectos de la parte legal radican en los gastos necesarios y adecuados para el proyecto (Sapag et al., 2014); tales como los impuestos, permisos, patentes, entre otros.

### **Estudio ambiental.**

Sapag et al. (2014) explican que: “El impacto ambiental en muchas decisiones de inversión es un claro ejemplo de las externalidades que puede producir un proyecto al afectar de la población” (p. 36). Se indica, entonces, que la parte ambiental no debe de ser ignorada a la hora de ejecutar un proyecto. Actualmente, este tema es altamente sensible para la sociedad y es notorio el descontento social generado cuando se descubre que alguien o una empresa en particular, emplea prácticas que dañan a la naturaleza y no se duda en denunciar a los culpables. En el caso de una empresa de transportes, debe considerarse que la utilización de vehículos puede emitir gases contaminantes, por lo cual deben estar al día con la regulación de este tipo. Sin embargo, este estudio, dada su naturaleza, no es aplicable para la investigación actual, pues, tomando en cuenta los aspectos legales, se contemplan las particularidades.

### **Estudio financiero.**

Todos los estudios revisten importancia, sin embargo, este último es el más significativo, de sus resultados e interpretación se determina la factibilidad del

proyecto, en otras palabras, es la base del proyecto; es probable decir esto ya que, sin posibilidad económica, el proyecto sería irrealizable. Sapag et al. (2014) afirma que: “Los objetivos de esta etapa son ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionaron las etapas anteriores, elaborar los cuadros analíticos y datos adicionales para la evaluación del proyecto y estudiar los antecedentes para determinar su rentabilidad.” (p. 34).

Es importante tener claro que, de modo general, los resultados en todos y cada uno de los estudios deben ser positivos para afirmar la rentabilidad de un proyecto; a no ser que exista alguna razón subjetiva y esta sea promotora de recomendar algún resultado no viable en términos financieros o económicos (Sapag et al., 2014).

### **Ingresos brutos.**

Es casi un hecho bien conocido que para cualquier empresa su principal intención es lograr que sus ventas produzcan más dinero hacia la empresa que el dinero que este deba desembolsar a raíz de salidas como lo son pagos, gastos, deudas, entre otros. Para poder conocer cuánto dinero llega a una empresa, se utilizan los ingresos. Los ingresos son recursos que llegan al negocio a raíz de vender un producto o un servicio, ya sea a crédito o en efectivo. Los ingresos se originan justo en el momento en que dicho servicio o producto es vendido, a pesar de que tal vez eso no coincida con el momento en que se ingresa el dinero. (Guajardo y Andrade, 2018).

### **Personas jurídicas.**

Con el propósito de iniciar como empresa, es necesario comprender, adecuadamente, lo que representa ser una persona física de una persona jurídica, para que de esta forma se pueda identificar y separar lo que les corresponde a los dueños de la empresa y lo que esta comprende por sí misma. Para ello hay una serie de leyes y requisitos para entrar en función. Registro Nacional (2021) señala que:

El Registro de Personas Jurídicas tiene como fin la inscripción ciertos actos y contratos relacionados con la existencia, vigencia y representación de diferentes clases de personas jurídicas; así como de ciertos actos y afectaciones relativos a personas físicas; todo esto con el objetivo de dar seguridad jurídica a la sociedad. (par. 1).

### **Renta neta.**

Para cualquier administrador, es necesario que comprenda, correctamente, la gran variedad de conceptos contables que son requeridos, para poder analizar la situación de una empresa. Ejemplo de esto es la renta neta también conocida como utilidad neta. De acuerdo con Salas (2019) afirma que: “El margen de utilidad neta, denominado también margen de ventas neto refleja la proporción de las ventas que permanece una vez cubiertos todos los costos, gastos e impuestos de la empresa.” (p. 79). Esto demuestra que para que una empresa pueda tener un saldo positivo, debe aumentar sus ventas o disminuir las salidas de dinero o bien una combinación de ambas.

### **Teletrabajo.**

Es bien conocido que a raíz de la pandemia por el COVID-19, muchas personas debieron quedarse en sus hogares, no solo por cuidar su salud y la de su familia, sino también para preservar la estabilidad de la empresa en que trabajan. De acuerdo con Soto (2021):

La mayoría de empresas en Costa Rica no está aplicando la modalidad de teletrabajo, que sirvió como una herramienta en el 2020 para evitar la propagación de la pandemia del Covid-19. La información se desprende de la más reciente encuesta Pulso Empresarial publicada por la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (UCCAEP), que indica que solo un 36% de las empresas mantiene colaboradores teletrabajando. (par 1.)

Esto evidencia como a pesar del riesgo que conlleva salir de casa, muchas personas sí deben asistir a sus centros de trabajo, lo cual para efectos de esta investigación representa que existen clientes potenciales a los cuales la empresa puede ofrecerle sus servicios de transportes desde sus hogares a sus trabajos y viceversa.

### **Amortización.**

Guajardo y Andrade (2018) señalan que: “El gasto por amortización constituye una partida virtual porque no representa un desembolso real de dinero; sin embargo, tiene que considerarse, pues de no hacerlo el estado de resultados no reflejaría la utilidad correcta” (pág. 131).

## **Valor residual.**

El valor residual es un cálculo del valor de un activo fijo al final de su vida útil. Es decir, es estimar cuánto se podría obtener, en la actualidad, si ese se vendiera en caso de haber cumplido el tiempo esperado y las demás condiciones al término de su vida útil, es el monto que se obtendría en dicha venta (Guajardo y Andrade, 2018). Para efectos de la actual investigación, este elemento posee una gran importancia, ya que puede emplearse no solo para reflejarse correctamente en los estados financieros, sino también para determinar el valor de activos fijos, como en este caso, las busetas.

## **Depreciación.**

Como bien se sabe, los activos fijos de una empresa, a saber: vehículos, equipos electrónicos entre otros van perdiendo su valor conforme va pasando el tiempo y esto se refleja en los estados financieros. Guajardo y Andrade (2018) afirman que:

La depreciación de un año varía según el método seleccionado, pero la depreciación total a lo largo de la vida útil del activo no puede ir más allá del valor de la recuperación. Algunos métodos de depreciación dan como resultado un gasto mayor en los primeros años de vida del activo, lo cual repercute en las utilidades netas del periodo. (pág. 393)

**Capítulo III:**  
**Marco metodológico**

## Conceptualización

Este capítulo está compuesto por todas aquellas metodologías a utilizar, durante el desarrollo de la actual investigación. Señala Cerda (2000) citado por Bernal (2016) que: “uno de los problemas más agudos y complejos que debe enfrentar en la actualidad cualquier persona que quiera investigar es, sin lugar a duda, la gran cantidad de métodos, técnicas e instrumentos que existen como opciones” (p. 70). Ciertamente hay a disposición de cualquier investigador, bastas metodologías para ser implementadas en el proceso que se desarrolle. De acuerdo con lo expuesto, se procede, en este capítulo, a establecer aquellas por utilizar.

## Definición del enfoque

El enfoque en el cual se fundamenta la presente investigación, para precisar estrategias administrativas para una microempresa de transportes mediante herramientas financieras, de gestión y mercadeo que sirvan como premisa para el estudio de rentabilidad en el mercado de transportes para el I Cuatrimestre del 2021; es cuantitativo, el cual, de acuerdo con Pimienta y De la Orden (2017):

se centra en el análisis e interpretación de datos, números, indicadores y estadísticas asociadas con el objeto de estudio, y para ello se centra en formular preguntas muy específicas acerca de ¿cómo? y ¿cuándo? tiene lugar el fenómeno estudiado, permitiendo al investigador recopilar información que puedes hacer plasmada mediante números, para su análisis racional y objetivo. (p. 59)

Es decir, las variables que puedan denotarse como cualitativas, pueden ser parametrizadas y así coadyuvar al objetivo de la investigación cuantitativa. Al ser de este tipo de enfoque, podrá notarse, en adelante, la cercanía con métodos de experimentación, así como el uso de instrumentos para recolectar datos concretos, basados en algunas características propias del mercado. La aplicación de diversas técnicas matemáticas, financieras y de análisis, permiten abordar el tema de la manera más eficiente y eficaz posible.

Como cualquier otro aspecto cotidiano, el enfoque cuantitativo posee una serie de características, las cuales, de acuerdo con Pimienta et al. (2017), (p. 57):

- Está asociado al método hipotético deductivo, analítico y objetivo.
- Es conformado por dos tipos de investigación: experimental y no experimental.
- Se sustenta en métodos descriptivos, correlacionales, comparativo-casual.
- Se emplea en su desarrollo fichas de trabajo que a su vez se clasifican en investigación y registro o identificación.

Se han expuesto en los párrafos anteriores, algunas particularidades de la investigación con diseño cuantitativo, ya que es el enfoque mediante el cual se desarrolla esta investigación. Sin embargo, cabe mencionar que existen otros tipos de investigación como la cualitativa y la mixta que por su naturaleza no se han contemplado para desarrollar el presente trabajo; debido a que cada diseño se ajusta al tipo de investigación que se esté realizando.

## **Diseño de la investigación**

Así como existe un enfoque hacia el cual es orientada la investigación, del mismo modo debe de diseñarse el curso de esta, sobre el cual Hernández y Mendoza (2018) aluden: “el diseño [...] va surgiendo desde el planteamiento del problema hasta la inversión inicial y el trabajo de campo y, desde luego, sufre modificaciones, aun cuando es más bien una forma de enfocar el fenómeno de interés.” (p. 524). Por tanto, es de suma importancia para la formación de una adecuada ruta investigativa especificar los diversos enfoques aplicables.

Dado que el enfoque es cuantitativo, debe, por tanto contemplarse el diseño oportuno para esta. De acuerdo con la diversidad existente, puede decirse que los correctos para la presente investigación son los siguientes:

### **No experimental.**

Señalan Pimienta et al (2017) que en este diseño:

El investigador no tiene control alguno a de las variables que analiza o bien de los fenómenos estudiados ocurrieron con anterioridad. Por tanto, el investigador se centra en analizarlos e identificar sus posibles causas y consecuencias. Este tipo de investigación, por tanto, considera estrategias metodológicas que no manipulan las variables, sólo las observan o miden para después analizarlas. (p. 60)

Considerando que se analizan las variables y no se manipulan, sino que se extraen de procesos de recolección de datos como cuestionarios, entrevistas, entre otros, con el propósito de, posteriormente, analizar la información y alcanzar resultados; se puede afirmar que uno de los diseños de esta investigación es claramente no experimental.

### **Transversal.**

Señalan Hernández, Fernández y Baptista (2018) que al aplicar este diseño se: “recolectan datos en un solo momento, en un único tiempo” (p. 176).

Por tanto, conscientes de que la recolección de los datos para su interpretación es únicamente de enero de 2021 a abril del mismo año, es posible aseverar que otro diseño presente en la investigación es este.

### **Transeccional exploratorio.**

Este diseño se refiere, como su palabra lo dice, a una exploración en un momento determinado. (Hernández et al, 2018).

La aplicación de tal diseño sitúa a la presente investigación para ser referencial a futuro en estudios similares, como se ha mencionado en capítulos anteriores. Dada esta realidad, resulta oportuno clasificarla dentro de este diseño.

## **Métodos de investigación**

Realizar una investigación es ciertamente un trabajo arduo que requiere de dedicación y compromiso. Para llevar a cabo este proceso es, sin duda, indispensable contar con una serie de métodos que faciliten el desarrollo de esta, no para librarse del trabajo, sino para ejecutarlo correctamente. Los métodos de investigación, según Martínez (2018): “son procedimientos adecuados para generar conocimientos sobre determinados temas. [...] Existe una amplia variedad de ellos, con base en los diferentes ámbitos de la investigación científica y a la peculiaridad de su objeto de estudio.” (p. 104). Dada su importancia, se procede a denotar los que se emplean en este proceso de investigación.

## **Tipo de investigación**

Existen numerosos tipos de investigación que pueden ser aplicados para desarrollarlos objetivamente, según los requerimientos que pueda tener el trabajo en proceso. Es necesario saber en qué consisten, con la finalidad de determinar cuál es el que mejor encaja. La elección de este dependerá directamente de los objetivos planteados en el primer capítulo, así como del problema de investigación; es decir que, valiéndose de la información previa, es posible determinar cuáles son los tipos de investigación por elegir. (Bernal, 2016).

### **Exploratorio.**

Una investigación de este tipo refleja una modalidad de alguna situación con pocos estudios previos, y, por tanto, una indagación sobre el tema. (Martínez, 2018). Sobre el transporte empresarial existe, aunque no en gran medida, suficientes investigaciones, motivo por el cual la presente investigación es categorizada dentro de este tipo de investigación.

Adicionalmente, puede destacarse que cualquier investigación sin importar el tema de estudio, la población y la metodología referente, siempre y cuando se deba incluir la relación con el tema de la pandemia; cabe dentro de este tipo; ya que no existen estudios (por ahora) que ofrezcan un panorama de cómo el mercado se vio afectado por una realidad como esta.

## **Sujetos y fuentes de información**

En una investigación, para interpretar y resolver mejor cada una de las problemáticas, se deben considerar investigaciones que han tratado de ofrecer una solución a dichas incógnitas, para sacarle provecho a los resultados y no cometer los mismos errores. (Pimienta 2017).

### **Fuentes primarias.**

Las fuentes primarias más empleadas en la creación de un marco teóricos son libros, artículos de revistas científicas y trabajos presentados, porque son la mejor forma en la que se expone el tema, profundizan más, son examinadas por profesionales y son de fácil acceso (Hernández y Mendoza, 2018). Para la presente

investigación las fuentes primarias son los cuestionarios aplicados, así como la información que se ha tomado de empresas similares.

### **Fuentes secundarias.**

Al respecto, señala Bernal (2016): “Las fuentes secundarias son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son de la fuente original de los hechos o las situaciones, sino las referenciales.” (p. 258).

Tomando en cuenta lo expresado anteriormente, es que se denota cómo esta fuente de información, los libros tanto físicos como virtuales, pueden ser constatados en la bibliografía de la presente investigación. Se han tomado en cuenta para validar los comentarios realizados por este grupo de trabajo y además, se han citado debido a que cada trabajo realizado posee detrás un equipo esforzado y por tanto, no solo por razones éticas, sino también justas que se toman como referencia para elaborar el trabajo actual.

### **Fuentes terciarias.**

La información que no se ubica en las fuentes anteriores, debe catalogarse en este apartado, debido a que se han consultado, además, documentos virtuales tales como informes de instituciones gubernamentales como, por ejemplo, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Promotora costarricense del comercio exterior, asimismo datos provenientes del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC). En este sentido, se han consultado, también, algunos artículos de periódicos y blogs que han permitido conocer acerca de temas relacionados con el mercado de transportes y los impetuosos cambios que han presentado a raíz de la situación pandémica, junto con los retos que esto trae.

## **Población y muestra**

Para llevar a cabo el estudio, se requiere, como se mencionó antes, utilizar fuentes de información la cual debe delimitarse hacia una muestra para, posteriormente, explicar las tendencias de una población. Esto es el punto de partida para definir con cuántas personas, en el caso que nos ocupa, se podrá trabajar a la hora de analizar. Al tratarse de una empresa de transportes, dicha muestra puede

estar constituida por las personas trabajadoras de diversas zonas francas, a las cuales la empresa de transporte puede ofrecerle sus servicios. De acuerdo con Bernal (2016):

Una vez concebida la idea de investigación, y luego de tener claridad sobre el problema que se va a investigar, plantear los objetivos que se esperan lograr, contar con una justificación para desarrollar el estudio, tener un fundamento teórico, plantear las hipótesis o las preguntas de investigación, definir el tipo y el diseño de la investigación, el otro aspecto para tener en cuenta es definir la población o muestra con la cual se desarrollará la investigación de interés. (p. 210).

### **Población.**

Para Fracica (1988) citado por Bernal (2016): “población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”. (p. 36).

Al aplicar este término en esta investigación, se puede tomar como población a los trabajadores de una empresa en específico, con la cual la empresa de transportes tiene la posibilidad de establecer relaciones comerciales.

Es posible determinar, por población, a todos aquellos trabajadores que realicen sus labores profesionales dentro de una zona franca. Este régimen (el de zona franca) es un motor de la economía costarricense, tal como señala Rodríguez (2019): “Las 375 empresas ubicadas en el régimen de zona franca aportaron, al cierre del 2018, el 12% del total de empleo formal del sector privado” (par. 1).

La población de las zonas francas abarca más del 10% del total de los empleos en Costa Rica, y, manifestado por Medaglia y Mora (2019): “Los empleos directos de las empresas del RFZ representan el 12% del total de empleo formal del sector privado (981.191 empleos totales en 2018, CCSS)” (p. 30).

### **Muestra.**

Para efectos de proceso de investigación, se puede definir como muestra a los trabajadores de una zona franca en específico que poseen o no un vehículo propio, para desplazarse desde sus hogares a sus trabajos y viceversa que requieran de transporte empresarial. Actualmente en Costa Rica, principalmente en el Área Metropolitana, se da el caso de que muchas personas deben tomar un autobús o un taxi para movilizarse, pero ciertamente existe la problemática de que en esta zona se enfrentan diariamente al congestionamiento vial.

De acuerdo con una encuesta realizada por Elmundo.cr (2018):

cerca del 70% de las mujeres y 75% de los hombres pasan más de una hora en transporte público al día para llegar a sus destinos y los hombres tardan más tiempo que las mujeres en el transporte público; una cuarta parte entre 2 a 3 horas. (par. 7)

Determinar un tipo de transporte adecuado para evitar que los pasajeros experimenten exagerados e incómodos momentos en este, es ciertamente, una labor compleja. Sin embargo, colaborar con la solución del descongestionamiento vial y, además, brindar comodidad a los pasajeros que requieran de este servicio, es parte de la visión que en el capítulo I de esta investigación se denotó.

**Tipo de muestreo.** De acuerdo con Bernal (2016):

En la investigación científica, el tamaño de la muestra debe estimarse siguiendo los criterios que ofrece la estadística, por ello hay que conocer algunas técnicas o métodos de muestreo. El método de muestreo utilizado para estimar el tamaño de una muestra depende del tipo de investigación que desea realizarse, de las hipótesis y del diseño de investigación que se haya definido para desarrollar el estudio. (p.212)

Luego de escogerse una muestra, se debe buscar cuántos elementos la conforman, para de esta forma estimar un error máximo aceptable, al igual que un nivel de confianza. Por lo general, el error máximo aceptable suele ser de 1% o de 5%, mientras del nivel de confianza, por su parte, suele ser de 95% o 99%. Con esto se pretende encontrar una muestra que represente a una población con una probabilidad de error y de nivel de confianza. (Hernández et al, 2018). Dado esto, afirma Bernal (2016) que la fórmula a utilizar para una muestra con población finita, es decir que conoce sería:

$$n = \frac{NZ^2p * (1 - p)}{(N - 1)e^2 + Z^2p(1 - p)}$$

N: Número de elementos que se ajustan al perfil

n = tamaño de la muestra

$Z^2_{\alpha/2}$  = Nivel de confianza

p= probabilidad de que prefieran el transporte empresarial.

q= probabilidad de que no se prefiera el transporte.

E= Error de estimación

Tomando en cuenta la información previa, la población a analizar se conforma por 98.1191 personas, el nivel de confianza es de 90% y el error estimado es de 5%. Con estos datos se obtienen los siguientes resultados:

N: 981.191 personas

Z: 1.96

p: 50%

q: 50%

e: 5%

n= 385 individuos

Una vez que la fórmula ha sido aplicada, se obtiene que la muestra para realizar el estudio de mercado es de 385 individuos.

### **Muestreo aleatorio simple.**

De acuerdo con Bernal (2016): “En investigación, el muestreo aleatorio simple se utiliza cuando en el conjunto de una población cualquiera de los sujetos tiene la variable o variables objeto de la medición.” (p. 216). Para efectos de este proyecto, este tipo de muestreo puede utilizarse en un grupo de trabajadores de alguna empresa o zona franca en específico que no posean un vehículo para movilizarse, los cuales podrían ser sujetos de estudio.

### **Muestreo probabilístico por racimos o conglomerados.**

Cuando hay limitantes económicas, de tiempo, distancias o todo junto, se utiliza el muestreo por racimos (Bernal, 2016). Al querer investigar trabajadores que requieran del transporte empresarial, pueden surgir inconvenientes u obstáculos de diversas índoles, los cuales pueden complicar la investigación, razón por la que es de gran utilidad utilizar una porción de esta.

### **Operación de variables**

La operacionalización de variables se basa en las definiciones conceptuales, instrumentales de las variables. Cuando se desarrolla un instrumento, se realiza al transitar de la variable a sus diversas dimensiones y componentes, después a sus indicadores y al final hasta llegar a los ítems y sus categorías. (Hernández et al., 2018). Tomando esto en consideración, es de suma importancia analizar cuáles son las

variables más importantes de la investigación y definir de qué forma deberán abordarse.

## **Primera variable: demanda potencial**

### **Definición conceptual.**

De acuerdo con Kotler y Armstrong (2017): “Cuando los deseos están respaldados por el poder de compra se convierten en demandas. A partir de sus deseos y recursos, las personas demandan productos y servicios cuyos beneficios sumen la mayor cantidad de valor y de satisfacción.” (p. 6)

Para este trabajo, se busca satisfacer a la demanda, que viene a ser toda aquella persona con o sin un vehículo propio para ir a sus trabajos y que requieren del servicio de transporte empresarial.

### **Definición instrumental.**

Para conocer, detalladamente, lo que se desea brindar a la demanda, se aplican cuestionarios a personas que trabajan en zonas francas en Alajuela y Heredia, así como entrevistas a varios empresarios en el sector de transportes dentro del área metropolitana. Las respuestas a dichos cuestionarios revelan si necesitan el servicio y qué preferencias poseen los clientes potenciales de la empresa, a la hora de movilizarse en algún medio de transporte colectivo. Por otra parte, las entrevistas revelan la percepción que poseen los empresarios, además de las estrategias que han utilizado y las que piensan utilizar a futuro, esto a raíz de la situación generada por la emergencia sanitaria del COVID-19. Esto sirve como base para conocer lo necesario, en procura de para ofrecer un servicio de calidad a los clientes.

### **Definición operacional.**

Esta variable podría definirse como una variable cuantitativa ya que, al hablarse de una demanda, se está tomando en cuenta a un número significativo de personas que podrían requerir del servicio de transporte de una empresa de transporte empresarial.

## **Segunda variable: requerimientos técnicos, logísticos y de inversión**

### **Definición conceptual.**

Dentro de un proyecto, el estudio técnico es una parte fundamental del mismo ya que, de ahí, es de donde se determina qué se necesita para poner en marcha el negocio. Desde el punto de vista de este trabajo, pueden evaluarse factores como vehículos, costos, salarios, impuestos, entre otros. Baca, (2016) afirma que:

El estudio técnico o ingeniería del proyecto determina toda estructura de la empresa, tanto física como administrativa, y cuando se habla de administración, también se habla de la administración en su sentido más amplio, esto es, administración de inventarios de sistemas productivos, de finanzas, etc. (p.101)

### **Definición instrumental.**

Para determinar qué se requiere para el proyecto, además del conocimiento de los involucrados, se llevan a cabo entrevistas a empresarios con una vasta experiencia en el sector de transportes, con el fin de conocer cuáles son sus requerimientos técnicos para operar; así como otras necesidades de logística y precisión, para poner en marcha la operación del negocio. Por otra parte, existen otros métodos para conocer los requerimientos técnicos, como pueden ser llamadas a proveedores para realizar cotizaciones y determinar precios de algún producto que se necesite, como por ejemplo algún repuesto para vehículos.

### **Definición operacional.**

Los requerimientos del estudio técnico son variables cuantitativas, ya que se miden por medio de costos, es decir, que la empresa debe realizar un análisis en el cual se determine qué es lo que se requiere para poder llevar a cabo sus funciones, por este motivo es que se debe tener sapiencia a la hora de tomar una decisión, ya que para que haya rentabilidad, los requerimientos no pueden ser muy excesivos.

## **Tercera variable: aspectos legales**

### **Definición conceptual.**

El aspecto legal es de suma importancia, ya que las relaciones internas con personas y entidades externas con la empresa, en muchas ocasiones, se rigen por

medio de contratos o leyes que en ocasiones pueden adicionarle costos al proyecto. (Sapag 2014).

El aspecto legal es imprescindible para un negocio, debido a que, si se deja por fuera, puede cometerse el error de romper alguna ley, lo cual expondría al negocio a fuertes consecuencias, algunas de ellas económicas, tan grandes que pueden traerse abajo al proyecto.

### **Definición instrumental.**

Los aspectos legales son elementos que deben analizarse diligentemente. Para lograr esto, es fundamental contar con el respaldo de documentos oficiales como las diversas leyes costarricenses, las cuales sirven como guía ante cualquier inquietud. Dichas leyes son establecidas por diversas instituciones competentes a nivel nacional, por lo que su naturaleza y propósito puede variar de una entidad a otra. Esto reviste de particular importancia, pues es indispensable operar en el marco de la legalidad para evitar inconvenientes para la empresa.

### **Definición operacional.**

La legalidad se toma con un aspecto cualitativo, ya que una ley en específico representa alguna característica que la hace única y la diferencia de otras y que además de eso, no es posible cuantificarla. Para poder realizarlo, es necesario coordinar con las diversas autoridades de gobierno como por ejemplo los ministerios y hasta las entidades municipales en este caso la Municipalidad de Alajuela y de Heredia. Luego de conocer qué se necesita en cada localidad, resulta pertinente ponerse al día con los requerimientos legales que se piden para poner en marcha la operación normal de la empresa.

## **Cuarta variable: función administrativa**

### **Definición conceptual.** Sapag et al. (2014) afirman que:

Para cada proyecto y estrategia particular es posible definir la estructura organizativa que mejor se adapte a los requerimientos de su posterior operación. Conocer esta estructura es fundamental para definir las necesidades de personal calificado para la gestión y por tanto, estimar con mayor precisión los costos indirectos de la mano de obra. (p. 33)

### **Definición instrumental.**

Para realizar una correcta selección administrativa, es fundamental llevar a cabo entrevistas que le permitan, a la empresa, contratar al mejor personal posible y que les permita dar el mejor servicio a sus clientes. Para ello se requiere contar con preguntas acertadas que ayuden a conocer al mejor talento humano posible.

### **Definición operacional.**

La función administrativa se define como una variable cuantitativa, ya que mediante esta se pueden determinar diversos procesos, los cuales se diferencian entre sí por sus métodos, finalidades y demás características. También es importante resaltar que tampoco es posible medirlas o identificarlas numéricamente. Esto se podría implementar por medio del conocimiento en recursos humanos que tenga la administración de la empresa de transportes. Entre mayor sea este, mayor es la capacidad y facilidad con la que se pueden encontrar a las personas idóneas para que no solo sean contratados, sino que también se sientan cómodos dentro de la organización y puedan permanecer ahí muchos años más.

## **Quinta variable: rentabilidad financiera**

### **Definición conceptual.**

Los principales aspectos de la preparación de la información permiten evaluar un proyecto con el propósito de aprovechar las oportunidades que se presentan en el mercado durante un periodo determinado. Dicha evaluación contrasta los beneficios proyectados con la decisión de si se debe invertir o no, contra un flujo de efectivo proyectado. (Sapag 2014).

### **Definición instrumental.**

Para determinar la rentabilidad financiera, pueden hacerse diversas investigaciones con el fin de obtener información que permita conocer cuál es la situación económica de una empresa, al mismo tiempo que se pueden efectuar proyecciones financieras que dejen ver posibles momentos en el corto, mediano o largo plazo. Para ello se puede tomar en cuenta el uso de documentos tales como, estados financieros del periodo actual o de años anteriores. No solo es importante

contar con estos datos, sino también el uso y el saber interpretarlos adecuadamente. Para ello es fundamental aprovechar la ayuda que brindan diversos indicadores como el VAN, la TIR, el IR, entre otros. En otras palabras, lo que realmente se necesita es llevar a cabo un estudio de rentabilidad que permita conocer a qué panorama se enfrentaría la empresa producto de sus inversiones.

### **Definición operacional.**

Conocer la rentabilidad financiera de algún proyecto trae consigo la necesidad de realizar diversos estudios que permitan observar si dicho plan es rentable o no. Para ello se requiere analizar diversos indicadores financieros, contables, entre otros, los cuales se miden numéricamente. Esto se puede llevar a cabo con un análisis, a fondo, de los flujos de efectivo que se generan con la puesta en marcha del negocio. Lo anterior es motivo suficiente para denotar que la variable financiera se puede definir como cuantitativa.

### **Instrumentos**

Como parte de una investigación, muchas veces es necesario estudiar la opinión que posee un conjunto de individuos, que pueden ser una población o una muestra. Realizar esto le permite al investigador, llegar a una conclusión o poder corroborar alguna idea o teoría planteada anteriormente. Bernal (2016) afirma que:

En la actualidad, la investigación científica ofrece variedad de técnicas o instrumentos para recolección de información, en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y tipo de investigación que se va a realizar, se utilizan unas u otras técnicas. (p. 244)

### **Cuestionario.**

Un cuestionario es una herramienta de gran utilidad a la hora de recolectar información. Su importancia radica en que se le puede entregar a una persona o a un grupo de personas, para que contesten una serie de preguntas que pueden ayudar a completar diversas necesidades que posea la investigación.

Dentro de las principales interrogantes están contestar ciertas inquietudes que tengan los investigadores o simplemente recolectar datos sobre la población o muestra, los cuales no se tienen anteriormente. Un aspecto muy importante en un

cuestionario es que por lo general, las preguntas suelen ser muy específicas, por lo que quien lo responde, normalmente, contesta concretamente, es decir que hay poca libertad de respuesta. De acuerdo con Hernández, Méndez, Mendoza y Cuevas (2017):

Un cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan diverso como los aspectos que evalúa. Fundamentalmente, se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas. (p. 155)

### **Entrevista.**

Una entrevista es un instrumento de recolección de datos de gran relevancia, por lo que debe ejecutarse con cuidado, debido a que una mala preparación puede afectar los resultados de esta, dadas sus características. También es importante definir a quién se le va a realizar la entrevista, dependiendo de las necesidades del investigador y de esta forma, determinar qué preguntas son las ideales para realizar.

Su principal cualidad es que se realiza presencialmente, por lo que el entrevistador debe cuidar mucho su aspecto personal, con el fin de generar confianza a la otra persona y no provocar que esta se sienta incomoda, ya que podría contestar con indisposición. Por medio de la entrevista, se pueden conocer elementos relevantes para la investigación; al respecto señalan Artavia y Gurdián (2020): “Para disponer de *información acerca de lo que ya sucedió*, o para *sondear opiniones* con respecto a una situación determinada, o incluso para *describir un fenómeno* particular, contamos con la técnica llamada entrevista.” (p. 307).

### **Análisis documental.**

El análisis documental consiste en la lectura e interpretación de múltiples documentos que contienen información que posteriormente se puede clasificar y seleccionar convenientemente aquello relacionado a lo que se desea investigar (Bernal, 2016). Tomando esto en consideración, es importante analizar diversos documentos y archivos que permitan a la investigación, adquirir nueva información que sea valiosa y que aporte beneficios al proyecto, tales como noticias, documentos o leyes.

## **Confiabilidad y validez**

Como se explicó anteriormente, para una investigación es de vital importancia contar con instrumentos y técnicas de investigación que brinden seguridad, a los investigadores, de que sus resultados son seguros y se puede llegar a conclusiones correctas sobre los datos obtenidos, en este sentido, la interpretación de estos debe ser ecuánime, tanto para el investigador como para el lector. Cualquier instrumento de recolección de datos debe contar con dos herramientas fundamentales, la confiabilidad y la validez. (Hernández et al, 2017). Ambas son elementos esenciales son definidas a continuación.

### **Confiabilidad.**

De acuerdo con Hernández et al. (2017): “La confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida a la misma unidad o persona produce resultados iguales”. (p.176). Esto quiere decir que, al aplicar un solo cuestionario, no se estaría en la capacidad de interpretar el comportamiento de la población, dado que las opiniones pueden ser muy variadas según cada criterio, por el contrario, aplicarlo en numerosas ocasiones y a personas que, como se dijo, tienen criterio particular; pueden brindar la confianza a los investigadores y lectores, de que los datos que se han estado extrayendo son relevantes y además, seguros.

La importancia de tener la confianza en un instrumento de recolección de datos radica en que se le ofrece mayor credibilidad al estudio en cuestión, significando así que ante mayor sea la confiabilidad, mayor será el respaldo que los resultados obtenidos brinden a la investigación.

### **Validez.**

El hecho de realizar un trabajo de investigación reviste la especial necesidad para los investigadores y el público de este que la elaboración sea válida, en caso contrario, el impacto que puede causar a la sociedad en general sería nulo. Precisamente, al respecto señala Bernal (2016) que: “La validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos” (p. 246). En este sentido, obtener conclusiones válidas y concretas depende, totalmente, del grado de validez con el que

cuenten las técnicas para la recolección de datos que luego va a permitir la interpretación oportuna de estos.

**Capítulo IV:**  
**Análisis de datos**

## **Conceptualización**

Es señalado por Hernández y Mendoza (2018) que: “Al analizar los datos cuantitativos debemos recordar dos cuestiones: primero, que los modelos estadísticos son representaciones de la realidad, no la realidad misma; y segundo, los resultados numéricos siempre se interpretan en contexto [...]” (p. 310).

La referencia anterior es fundamental para comprender que en el desarrollo de este capítulo, se encuentran los análisis correspondientes de cada estudio que permiten conocer los requerimientos para crear una empresa de transportes dentro del área metropolitana.

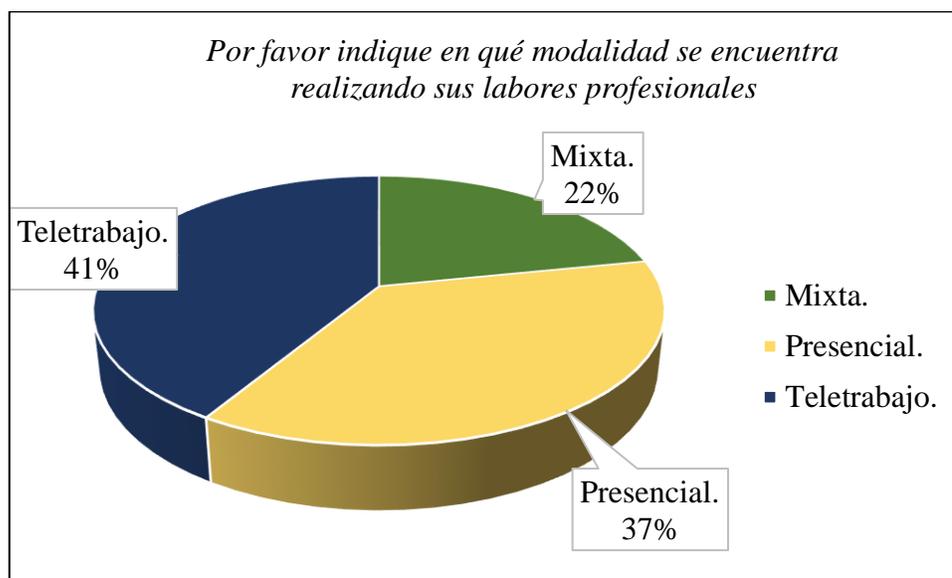
## **Estudio de mercado**

Para conocer la demanda potencial, como se ha planteado en el primer objetivo de la investigación, se ha aplicado el cuestionario presente en el anexo 1, el cual, se procede a interpretar en adelante.

En este mismo sentido, es importante conocer la realidad del mercado, no solo del lado de los demandantes sino también de los oferentes, pues el hecho de tener su percepción de las realidades del mercado, así como valerse de su capacidad de análisis ante situaciones altamente retadoras tales como el adecuar su modelo de negocio en un ambiente altamente competitivo y, además, afectado por la pandemia; es sin duda una de las formas para comprender, lúcidamente, el panorama existente del mercado y sus principales retos, lo cual, sin duda brindan una perspectiva mayor a la vez que permiten un análisis más amplio y preciso.

## Análisis pregunta 1

Figura 1. Modalidad de labores profesionales.

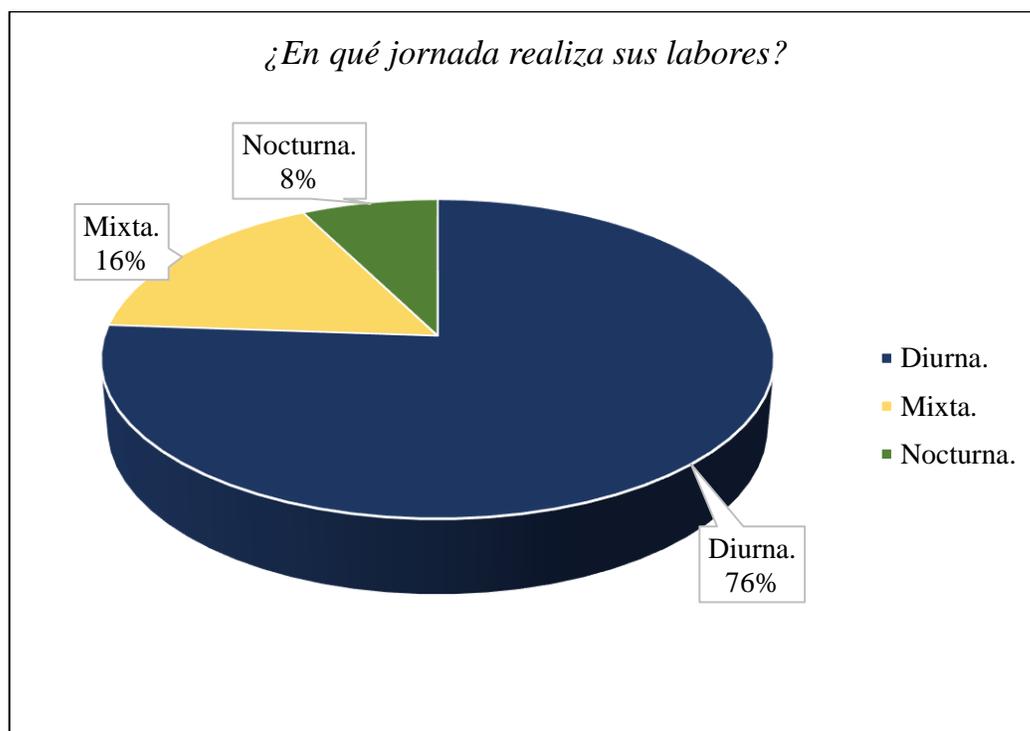


Fuente: datos obtenidos de la encuesta realizada.

De acuerdo con las respuestas obtenidas, el 41% de las personas se encuentran trabajando desde sus hogares, lo que significa que sus funciones las realizan remotamente. El 37% de personas realizan sus labores de modo presencial, es decir, totalmente en sus oficinas o centros de trabajo y en un sistema híbrido entre estas dos modalidades, es decir, de manera mixta, se encuentra trabajando el 22% de los encuestados.

## Análisis pregunta 2.

Figura 2. Jornada laboral

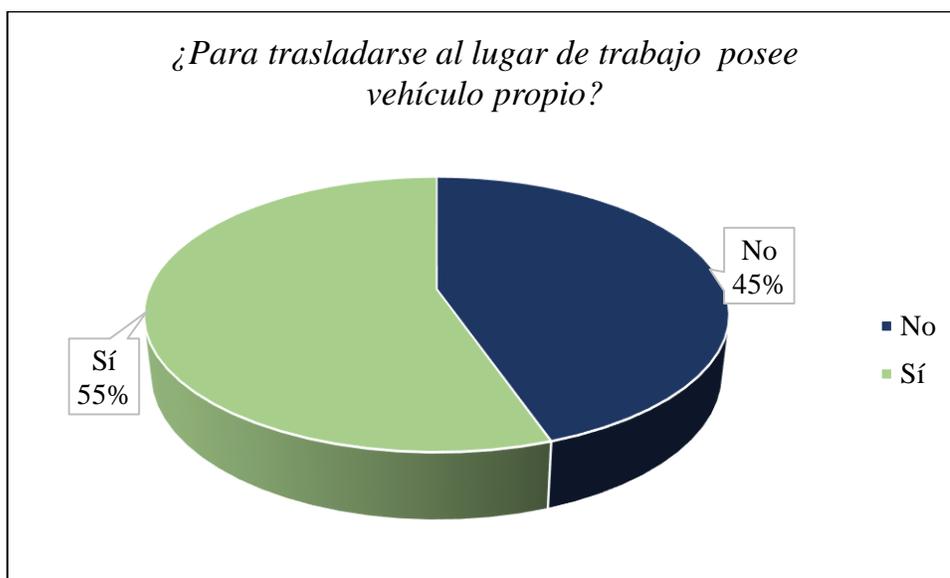


Fuente: datos obtenidos de la encuesta realizada.

De acuerdo con el gráfico presentado es posible determinar que la mayoría de las personas que trabajan en zonas francas tienen una jornada diurna, pues se representa con el 76% de los encuestados. Por su parte, para la jornada laboral que se lleva a cabo en horas nocturnas y en horario mezclado entre diurno y nocturno, alcanzan el 8% y el 16%, respectivamente.

### Análisis pregunta 3.

Figura 3. Vehículos propios.

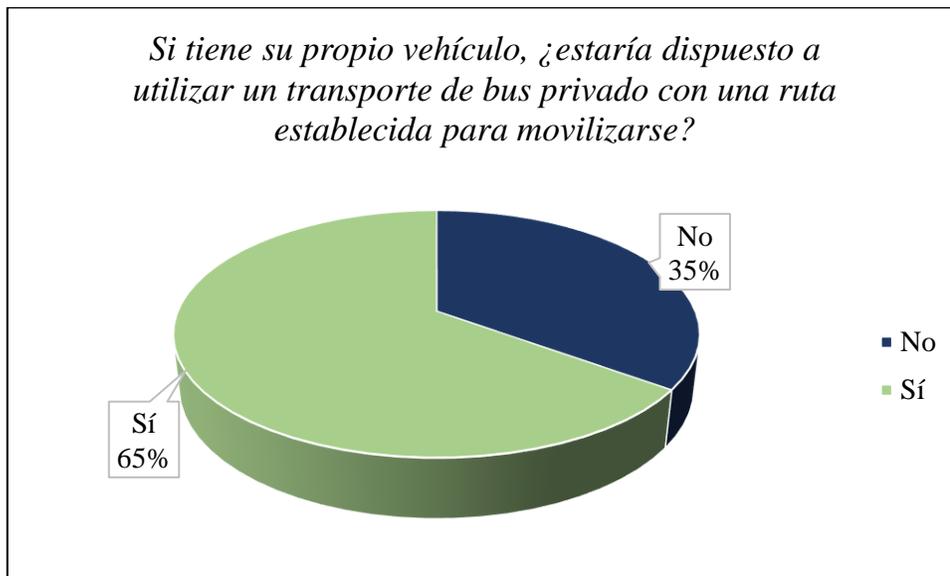


Fuente: datos obtenidos de la encuesta realizada.

Los resultados obtenidos dejan ver que, del total general, el 45% corresponde a quienes no tienen vehículo propio para ir a sus trabajos, por su parte, quienes sí tienen un vehículo propio para trasladarse a sus lugares de trabajo, representa al 55% de la población.

#### Análisis pregunta 4.

Figura 4. Disponibilidad para uso del transporte colectivo de trabajadores.

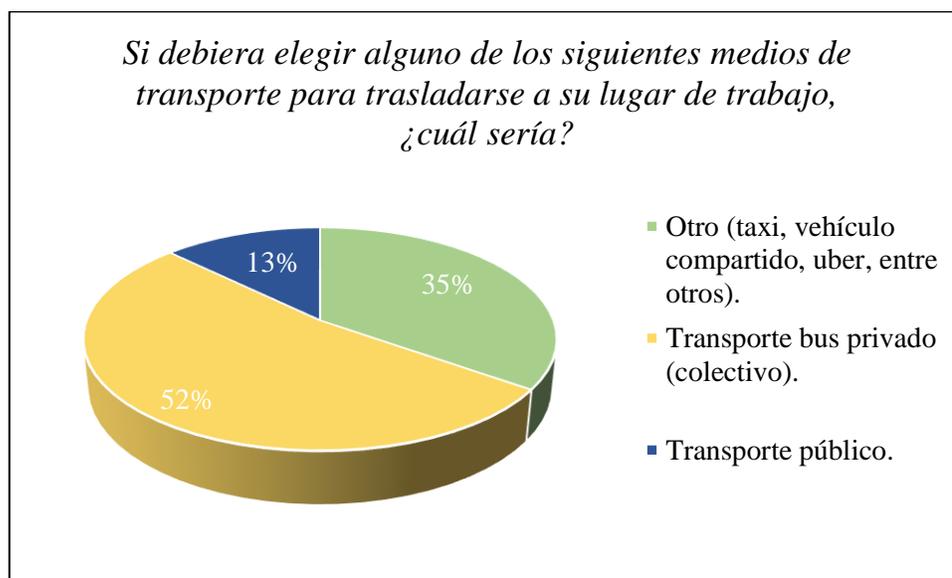


Fuente: datos obtenidos de la encuesta realizada.

De acuerdo con los datos suministrados, a pesar de tener su propio vehículo con el cual pudieran ir a sus oficinas, el 65% de las personas estarían dispuestas a utilizar un servicio de transporte empresarial con una ruta preestablecida para trasladarse; sin embargo, el 35% de las personas que sí tienen su propio vehículo y puedan utilizar para dirigirse a trabajar, lo harían en lugar de utilizar el servicio de transporte colectivo.

## Análisis pregunta 5.

Figura 5. Elección del medio de transporte.

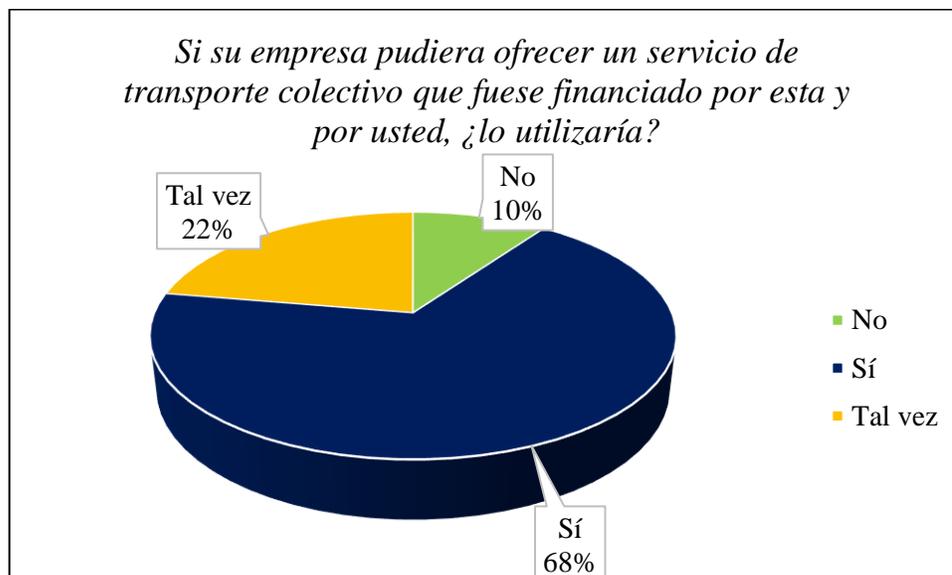


Fuente: datos obtenidos de la encuesta realizada.

Los datos que expone el gráfico anterior permiten interpretar que la mayoría de las personas que trabajan en zonas francas, prefieren el uso del transporte colectivo para trasladarse a sus lugares de trabajo, siendo estos el 52%. Por su parte, para tal fin, el 35% elegiría un taxi, algún vehículo compartido o cualquier otra plataforma disponible, y solo el 13% de personas optarían por viajar en transporte público.

## Análisis pregunta 6.

Figura 6. Disposición a utilizar el servicio con financiamiento entre la empresa y el usuario.

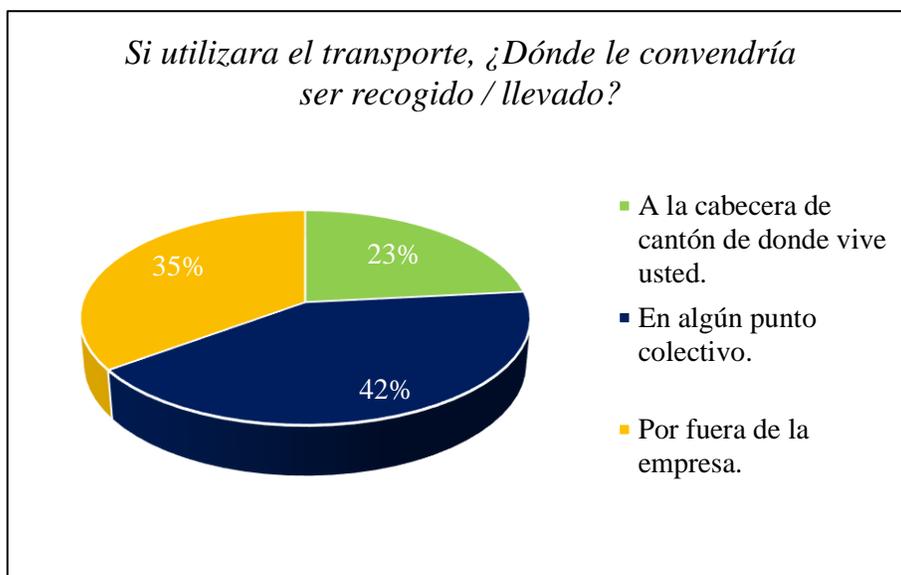


Fuente: datos obtenidos de la encuesta realizada.

Se entiende, por los resultados anteriores, que el 68% de las personas estarían dispuestas a que de su planilla mensual se les deduzca algún rubro establecido, para financiar el servicio de transporte que eventualmente utilizaría; por el contrario, un 10% de encuestados no estaría dispuesto a tal deducción, y, 22% de personas ponen en duda, por alguna razón, el hecho de utilizar el servicio de transporte si debiera ser financiado entre ambos, es decir, por el patrono y el colaborador.

## Análisis pregunta 7.

Figura 7. Punto de partida y llegada.

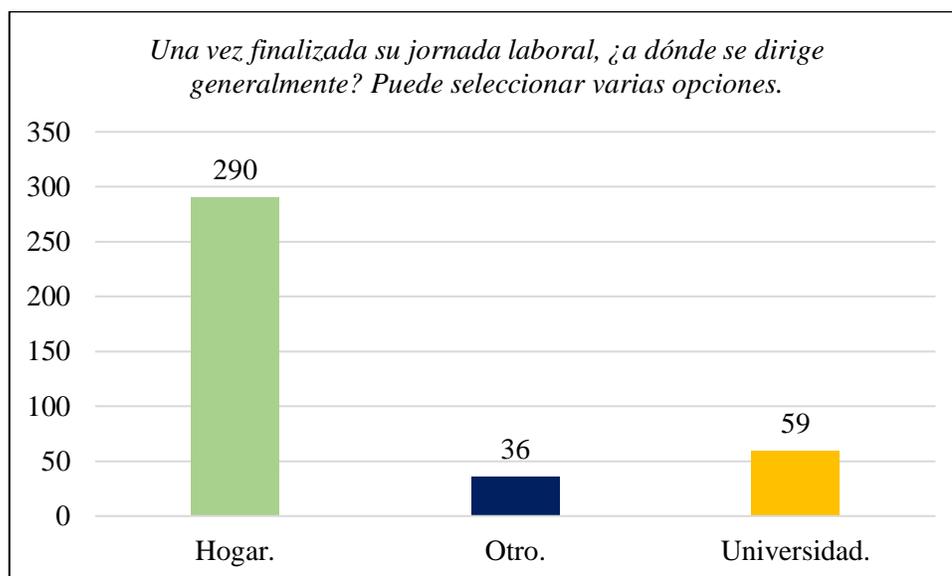


Fuente: datos obtenidos de la encuesta realizada.

Al momento de consultar en qué lugar le conviene que sea el punto de partida y llegada, el 35% de las personas prefieren llegar por fuera de la empresa, mientras que el 42% se inclina por tener un punto colectivo y el 23% restante de personas prefieren que sean trasladados a la cabecera de cantón.

## Análisis pregunta 8.

Figura 8. Lugar al que se dirige luego de finalizar sus labores.

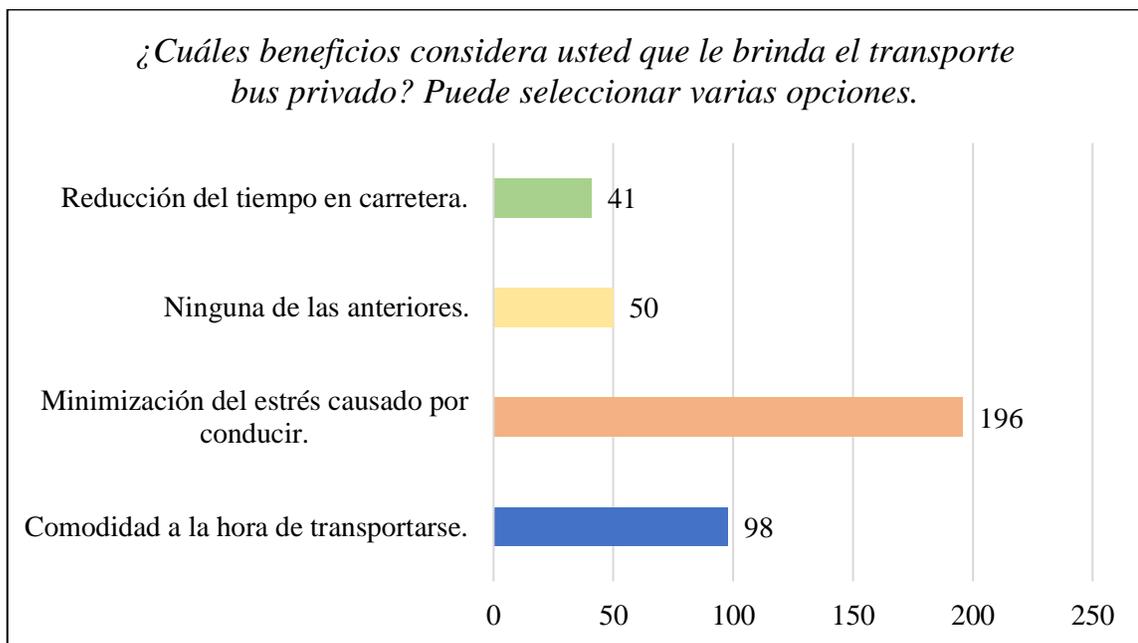


Fuente: datos obtenidos de la encuesta realizada.

De acuerdo con los resultados expuestos en el gráfico anterior, es posible interpretar en valores relativos que el 87% de los encuestados se dirige al hogar cuando sus labores profesionales han terminado, el 22% debe asistir a la universidad o alguna actividad académica y el 13% restante se dirige hacia algún otro lugar en específico.

## Análisis pregunta 9.

Figura 9. Beneficios del transporte colectivo de trabajadores.

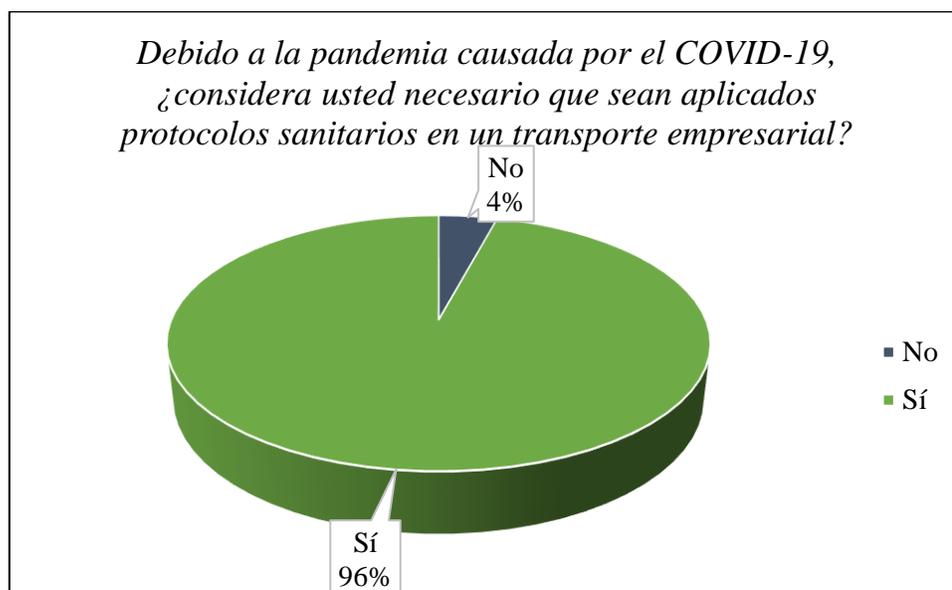


Fuente: datos obtenidos de la encuesta realizada.

Con base en los resultados que se presentan, se puede observar que el 11% de los encuestados considera que el beneficio de transportarse mediante un servicio colectivo privado es la reducción del tiempo en carretera, por su parte, el 13% considera que no existen beneficios al utilizar este medio de transporte. Minimizar el estrés en carretera es algo de carácter importante y se considera, por el 51% de los encuestados, que es el mayor beneficio; mientras que para el 25% restante, considera que el beneficio brindado es el de una mayor comodidad a la hora de transportarse.

## Análisis pregunta 10.

Figura 10. Aplicación de protocolos anti Covid-19.

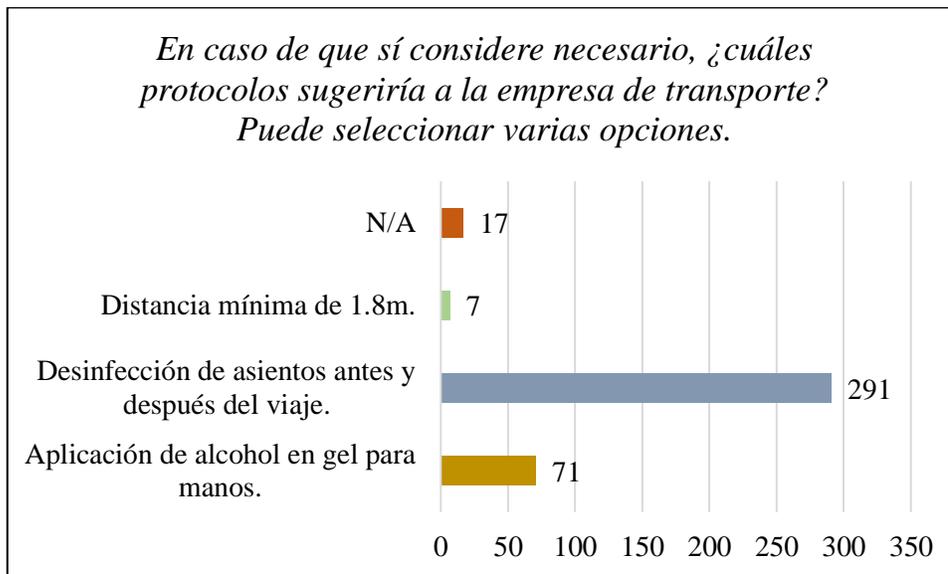


Fuente: datos obtenidos de la encuesta realizada.

Es posible mostrar que dado el contexto en el cual se vive actualmente, se considera necesario por el 96% de las personas que utilicen el transporte colectivo para ir a sus lugares de trabajar que sean aplicados protocolos que lleven a reducir el riesgo de contagio. Por el contrario, tan solo un 4% de personas considera que no es necesario.

## Análisis pregunta 11.

Figura 11. Percepción de protocolos por aplicar.

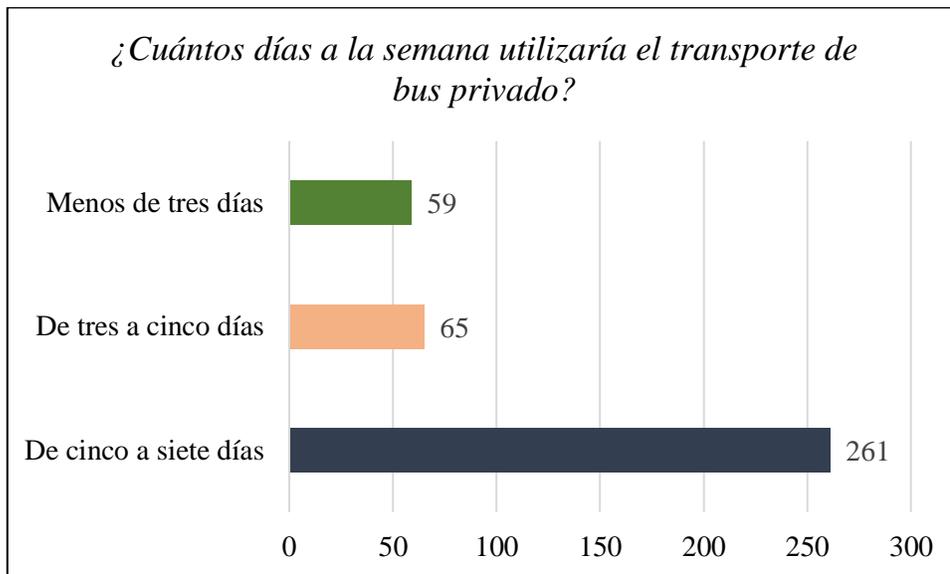


Fuente: datos obtenidos de la encuesta realizada.

Con respecto al tema de protocolos sanitarios a raíz de la pandemia, el 4% de las personas considera no aplicable el hecho de tomar medidas que prevengan el riesgo de contagio. El 96% de las personas sí consideran necesarios los protocolos de salud para evitar cualquier situación de riesgo, señalados así: el 1,90% se inclinan por la distancia mínima de 1.8m; el 78,86% se colocan a favor de la desinfección de asientos antes y después del viaje, y, por último, por aplicar gel en las manos se inclina el 19,24% de personas.

## Análisis pregunta 12.

Figura 12. Días por utilizar el servicio.

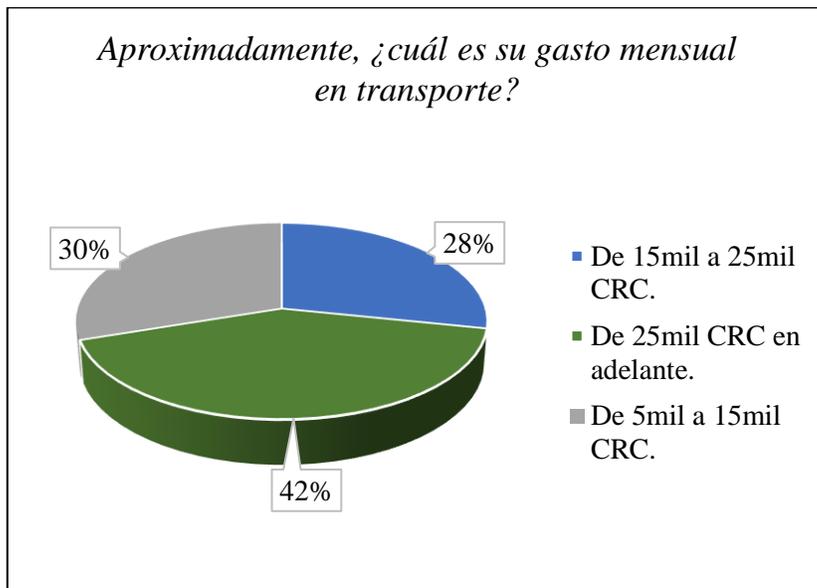


Fuente: datos obtenidos de la encuesta realizada.

Es posible decir que el servicio de transporte colectivo de trabajadores, se utilizaría más de cinco días a la semana por el 68% de los colaboradores de las empresas de zona franca, en escala menor, de tres a cinco días, se ubica el 17% de los participantes de la encuesta y menos de tres días para trasladarse a sus oficinas, se encuentra el 15% de las personas.

### Análisis pregunta 13.

Figura 13. Gasto mensual en transporte



Fuente: datos obtenidos de la encuesta realizada.

Las personas que laboran en centros de servicio como las zonas francas, generalmente, se ven en la obligación de trasladarse de lugar de residencia a su lugar de trabajo que, usualmente no está cercano; evidentemente el trabajador debe asumir el gasto por traslado; normalmente de las personas que trabajan en lugares bajo este régimen, el 30% gasta entre cinco mil a quince mil colones para trasladarse desde su residencia hasta su lugar de trabajo. Se refleja que 28% de los encuestados gastan de quince mil y hasta veinticinco mil colones. Y, por su parte, el 42% tiene gastos de traslado aproximados de veinticinco mil colones.

Es indispensable saber que las preguntas realizadas responden satisfactoriamente al planteamiento del problema, pues determinan ciertamente la demanda potencial, que se analiza, posteriormente, en las conclusiones de la investigación. Se ha mencionado en el capítulo II, la existencia de herramientas que determinen la confiabilidad de las preguntas, tal como el alfa de Cronbach; el cual es una escala aplicada con una serie de cálculos matemáticos basados a su vez, en otras escalas. Sin embargo, dada la naturaleza de la investigación presente y como se ha constatado en las preguntas, estas no son aplicables ni moldeables a las escalas de Likert o alfa de Cronbach.

Por lo manifestado antes, se ha determinado no incluir la validación con el alfa de Cronbach. Cabe resaltar que esto no es motivo para pensar que el cuestionario no es confiable o válido, pues como bien se dijo, con las preguntas planteadas es posible determinar la demanda potencial y conocer algunos factores particulares acerca del mercado que son analizados en el capítulo V; en este mismo sentido, la elaboración de las preguntas se ha realizado con el soporte de profesionales en el área administrativa y gestión de proyectos, por lo cual es asequible la línea de preguntas planteadas.

### **Entrevista a empresarios del transporte.**

Luego de haber tomado en cuenta los datos analizados, es importante que se realice una introspección oportuna del lado de los transportistas, con el propósito de profundizar en este conocimiento. Se entrevistan dos empresarios dedicados al negocio del transporte, para conocer su percepción con respecto a la situación actual del mercado y los principales retos que se tienen para alcanzar la estabilidad y con ello su propia rentabilidad; se procederá en los párrafos ulteriores a exponer la información. Con el propósito de que el lector pueda tener mejor comprensión, se puede remitir a las preguntas en el anexo 2.

A manera informativa, se ha entrevistado al señor Carlos González Murillo y a la señora Marcela Zárate Salazar; quienes se desarrollan como empresarios en el área. La primera pregunta planteada, presenta la situación vivida a raíz de la pandemia causada por el COVID-19 y la afectación que ha tenido directamente el negocio;

menciona González (2021) que: “Se puede considerar el negocio del transporte como uno de los que han sido altamente afectados por las tantas medidas restrictivas para frenar la propagación de un virus que apenas y se conocía” (C. González, comunicación personal, 03 de marzo 2021).

Respecto a esta pregunta señala Zárate (2021) que: “ha afectado económicamente debido al confinamiento de 8 meses, sin la oportunidad de trabajar con normalidad” (M. Zárate, comunicación personal, 05 de marzo 2021).

Señala Zárate (2021) que:

La operación normal de los negocios es, sin duda, esencial para que prosperen y produzcan nuevas oportunidades día a día, ya sea de oferta de servicios, o bien, posibilidades laborales a las personas que así lo requieran, sin embargo, mantener la operación en condiciones normales y con tendencia al alza es realmente complicado debido a la situación económica que atraviesa el país, pues, se ha producido un considerable nivel de desempleo.

(M. Zárate, comunicación personal, 05 de marzo de 2021).

Cierto es que se producen retos nuevos en cada momento, cuando de llevar adelante una empresa se trata, indubitadamente estos desafíos de los negocios toman especial lugar en el momento que existe una u otra desestabilización; sin embargo, el hecho de tener planes financieros de contingencia, una buena planificación y, además, estrategias administrativas que cooperen a mantenerse, todo lo posible, en niveles óptimos de operación (C. González, comunicación personal, 03 de marzo de 2021).

La operatividad de la empresa de transportes no puede ni debe dejar a la deriva ningún detalle logístico, pues, un error en la planificación de rutas, gastos, inversiones, o demás asuntos, puede significar una pérdida considerable; razón por la cual es indispensable contar con espacios adecuados para desarrollar estas actividades, pues, acota González (2021): “si bien, el lugar de trabajo no es el escritorio, si eso no está ordenado, el trabajo en la calle se desordena” (C. González, comunicación personal, 03 de marzo de 2021). Tal hecho hace, realmente importante, que se opere bajo altos estándares de calidad, en procura de que sea una cadena de valor con capacidad de transmitirse a los usuarios finales.

Es también necesario contar con mecánicos que revisen periódicamente los vehículos para que tanto el transportista, como el cliente, tengan seguridad de que el medio de transporte en el cual se dirigen a sus obligaciones laborales, es confiable, ordenado y cómodo.

Con respecto a la situación pandémica, ofrecer un servicio donde las personas interactúan señala González (2021) que: “las personas no solo quieren un lugar que huelga a limpio, sino que esté limpio, que realmente se vea que está limpio; que las personas tengan seguridad a la hora de transportarse”. (C. González, comunicación personal, 03 de marzo de 2021). Por ello, los requerimientos para introducirse en este negocio son tales que no deben de pasar por alto, el para qué, en todo momento; cada uno de estos procesos que se sigan otorgan la confianza necesaria, a través de las particularidades que generen valor agregado.

## **Estudio técnico**

Se define, en el marco conceptual, a qué se refiere el estudio técnico; ahora se procede a incluir dentro de este, todos aquellos detalles que permitan efectuar los análisis respectivos, para posteriormente plantear la situación financiera. Es de clara importancia que las variables presentes en la operatividad de un negocio sean analizadas, de acuerdo con las posibilidades para alcanzar eficacia y optimización de recursos; por tanto, la información suministrada por una empresa de transportes por medio de una entrevista realizada, es fundamental para la realización de este estudio particular. Se puede observar, ulteriormente, el número de unidades que tienen para operar, así como la distribución a lo interno de la compañía y algunas de las estrategias para desarrollarse.

### **Oficina y plantel.**

Toda empresa debe tener un lugar para desarrollar sus funciones administrativas y encargarse, desde ahí, de los requerimientos logísticos que la operación amerite; para ello una empresa de transportes puede necesitar una oficina de aproximadamente 20m<sup>2</sup>, en el caso de esta empresa, esta ha sido ubicada en Puente Salas de Barva, en Heredia; así como un plantel para que estas busetas sean guardadas de aproximadamente 70m<sup>2</sup>. En ambos lugares se realiza el pago de un alquiler para que, al momento de presentar la declaración del Impuesto sobre la Renta, se puedan deducir los gastos por estos rubros. En el anexo 3 se pueden encontrar imágenes detalladas sobre la oficina.

### **Servicios públicos.**

La necesidad del uso de recursos naturales para llevar a cabo su operación es indispensable, se requiere del agua, con el debido cuidado ecológico, para lavar las busetas. Así como de la electricidad y el internet para la conectividad de los equipos electrónicos que así lo requieran. A continuación, se detalla el desglose de servicios públicos que son requeridos por la empresa.

**Tabla 1. Gastos por servicios públicos.**

<b>Datos expresados en colones costarricenses</b>		
<b>Servicio</b>	<b>Costo promedio mensual</b>	<b>Costo promedio anual</b>
Luz	45 000	540 000
Agua	5 000	60 000
Internet	39 000	468 000
<b>Total</b>	<b>89 000</b>	<b>1 068 000</b>

Fuente: elaboración con datos de investigación de consumo de empresas similares.

### **Materiales de oficina.**

Para darle el soporte administrativo a la operación normal de los vehículos, es necesario contar con una serie de materiales de oficina que permitan lograr este cometido. Se ha detallado en los anexos del 4 al 10, algunos de estos materiales por tomar en cuenta, entre ellos se pueden encontrar las computadoras y sus equipos, así como los escritorios y las sillas, para lo cual se suma un monto que puede ser observado en la tabla.

**Tabla 2. Suministros de oficina.**

<b>Suministro</b>	<b>Valor</b>
Equipo de cómputo	675 400
Equipo de oficina	478 980
<b>Total</b>	<b>1 154 380</b>

Fuente: elaboración con datos de distribuidores tecnológicos.

### **Vehículos.**

En procura de ofrecer el mejor servicio a sus clientes, la empresa requiere contar con vehículos modernos, de calidad y que permitan garantizar la comodidad de los pasajeros durante los recorridos, por lo que en la empresa se cuenta con un total de cinco unidades de transporte, capaces de transportar cuarenta personas por viaje,

como se muestra en el anexo 11. A continuación, se muestra el detalle de los vehículos que la empresa tiene a disposición.

**Tabla 3. Vehículos y su valor.**

<b>Valores expresados en colones costarricenses</b>		
<b>Vehículo</b>	<b>Disponibilidad de asientos</b>	<b>Valor</b>
Mitsubishi Fuso Rosa 2017	40	17 260 000
Mitsubishi Fuso Rosa 2017	40	17 260 000
Mitsubishi Fuso Rosa 2017	40	17 260 000
Mitsubishi Fuso Rosa 2017	40	17 260 000
Mitsubishi Fuso Rosa 2017	40	17 260 000
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>86 300 000</b>

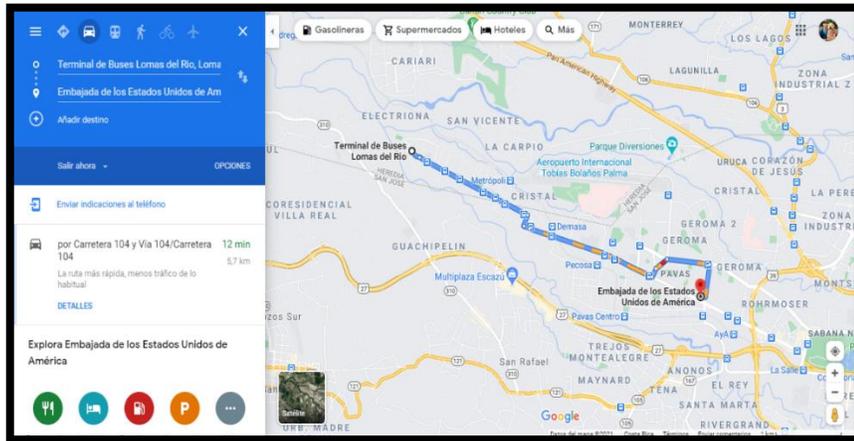
Fuente: elaboración con datos del Ministerio de Hacienda.

### **Combustible.**

En función de calcular cuánto combustible consumen los vehículos, se determinaron las rutas que siguen los vehículos de la empresa, con la finalidad de conocer cuál es la distancia entre el punto de salida y el de llegada, así como el tiempo en carretera. Seguidamente se muestran algunas de las rutas que se llevan a cabo en el transporte empresarial.

Figura 14. Ejemplo de ruta denominada “Lomas – Embajada”.

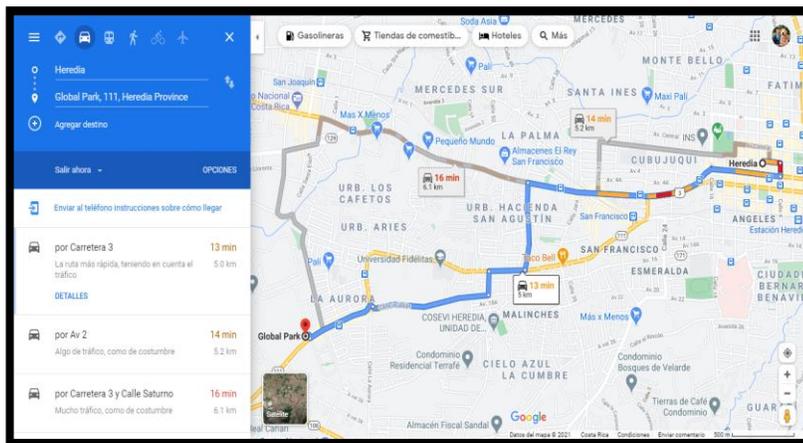
1. Desde Lomas de Pavas hasta la Embajada de Estados Unidos de América, aproximadamente 12km ida y vuelta



Fuente: fotografía tomada de Google Maps.

Figura 15. Recorrido de ruta denominada “Heredia – Global”

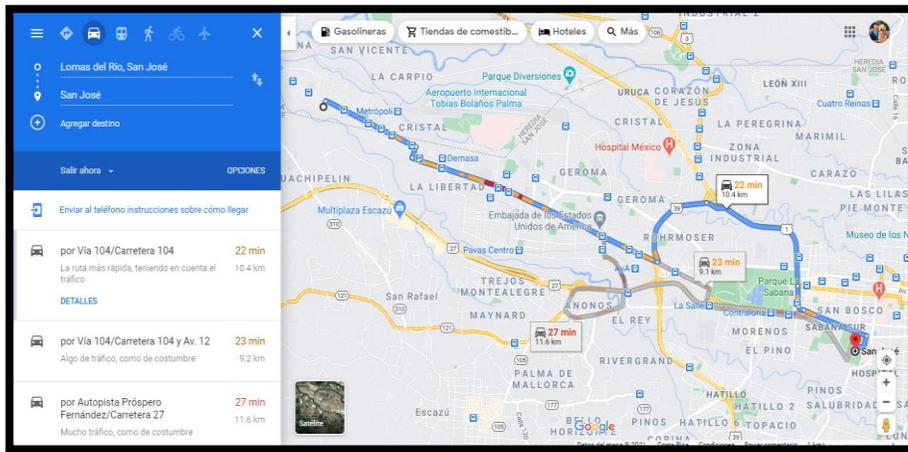
2. Desde la cabecera de provincia en Heredia centro hacia el parque industrial Global Park ubicado en La Aurora, Heredia., donde se recorren aproximadamente 10km ida y vuelta.



Fuente: fotografía tomada de GoogleMaps.

Figura 16. Recorrido de la ruta denominada “Lomas – San José”

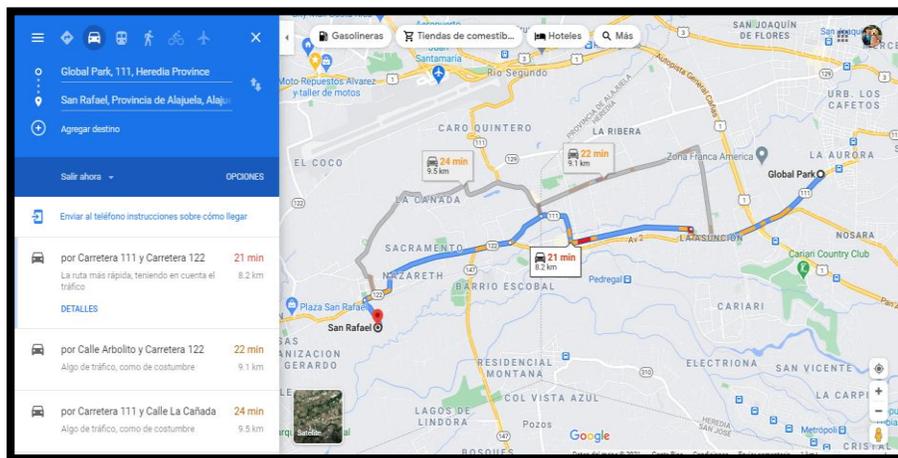
3. Desde la localidad de Lomas del Río en Pavas, San José., hacia el centro de la provincia de San José., y viceversa donde se recorren aproximadamente 20km ida y vuelta, dos veces al día para un total de 40km.



Fuente: fotografía tomada de GoogleMaps.

Figura 17. Recorrido de la ruta denominada “Global – San Rafael”

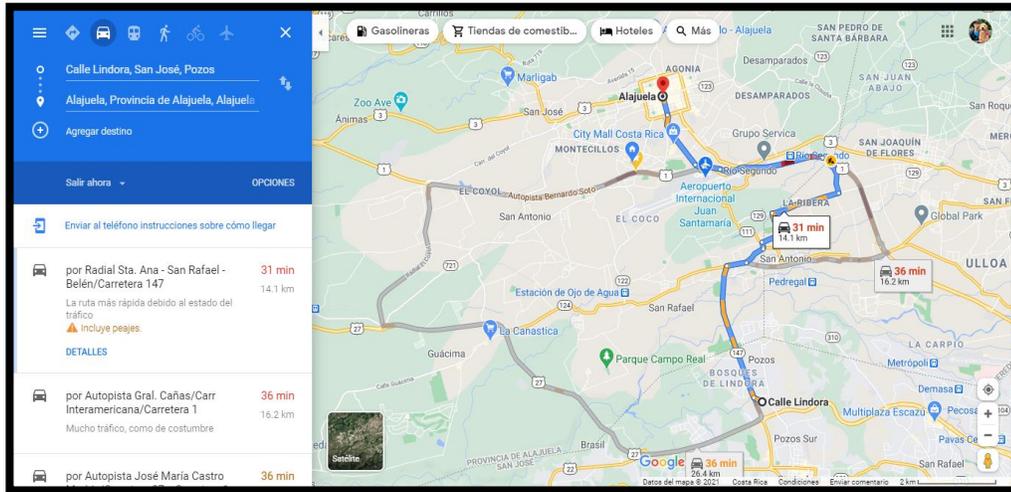
4. Desde el parque industrial Global Park en La Aurora, Heredia., hacia la cabecera del cantón de San Rafael, Alajuela., donde se recorren aproximadamente 18km ida y vuelta.



Fuente: fotografía tomada de GoogleMaps.

Figura 18. Recorrido de la ruta denominada “Lindora – Alajuela”

- Desde la localidad de Lindora en Pozos de Santa Ana, San José., hacia la cabecera de provincia de Alajuela, donde se recorren aproximadamente 30 km ida y vuelta.



Fuente: fotografía tomada de GoogleMaps.

### Cálculo del consumo de combustible

Para determinar cuál es el consumo de combustible se ha tomado como distancia aproximada recorrida de 110 kilómetros diarios. Se calcula un promedio de recorrido entre las cinco busetas, el cual es de 22 kilómetros por buseta.

#### Ecuación 1. Cálculo del kilometraje promedio.

$$\text{Kilometraje promedio} = \frac{\text{Distancia total}}{\text{Cantidad de busetas}} = \frac{110}{5} = 22 \text{ km}$$

Las variaciones en el precio del diésel de los últimos tres años, de acuerdo con la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep), desde el día 1 de marzo del 2018 a la más reciente, con fecha del 2 de marzo del 2021, se encuentran en el anexo 13; con estos se determina un precio promedio con base en los promedios anuales del año 2018, 2019 y 2020 que fueron de 558,28, 541,75 y 462,53 colones por

litro, respectivamente; para el año 2021 se ha mantenido un precio de 506,50 colones por litro; sin embargo, para mantener un estándar, se ha establecido un precio promedio general de 521,58 colones por litro. El efecto de este precio se podrá ver con más detalle en el estudio financiero que, en total, ronda los dos millones quinientos mil colones de combustible mensual por buseta.

### **Seguridad y protección de vehículos.**

Se ha visto reflejada la alta incidencia de delincuencia, presente en los cantones del territorio nacional, por ello, es necesario que las empresas, particularmente una de transportes que cuenta con su principal activo en carretera, opte por dispositivos de seguridad que mantengan actualizada la ubicación del vehículo; para ello, es posible contar con servicios de vigilancia por tecnología del Sistema de Posicionamiento Global (GPS, por sus siglas en inglés) de la empresa GeoTrack S.A. donde se cobran 15 USD por vehículo. Tomando como precio del tipo de cambio un promedio de 615 colones por dólar, se ha determinado el siguiente cálculo.

**Tabla 4. Cálculo de la implementación del servicio de vigilancia GPS.**

<b>Valores expresados en colones costarricenses, excepto lo expresado en USD</b>						
<b>Vehículos</b>	<b>Precio bruto</b>	<b>Tipo de</b>	<b>Subtotal</b>	<b>Impuesto 13%</b>	<b>Total mensual</b>	<b>Total anual</b>
Unidad de transporte	15 USD	615	9 231	1 200	10 431	125 176
<b>Total</b>			<b>46 157</b>	<b>6 000</b>	<b>52 157</b>	<b>625 882</b>

Fuente: elaboración con datos de GeoTrack S.A.

### **Mantenimiento de los vehículos.**

Para garantizar un servicio de calidad a los clientes, es pertinente que la empresa les dé el mantenimiento adecuado a sus unidades de transporte; por una estrategia de costos se ha determinado tener este servicio como servicio externo en un taller especializado, en el cual se les brinde el mejor mantenimiento posible a las unidades, con la finalidad de evitar posibles fallas mecánicas en la operación. Luego de haber realizado una cotización, por unidad, con un taller mecánico, se han obtenido los siguientes resultados. Dicha cotización puede verse en el anexo 14.

**Tabla 5. Cotización para mantenimiento preventivo de los vehículos.**

<b>Precios expresados en colones costarricenses</b>	
<b>Rubro</b>	<b>Precio por unidad</b>
Mantenimiento unidad de transporte	85 767,43
<b>Total anual</b>	<b>1 286 511,45</b>

Fuente: elaboración con datos de Mega Servicios S.A.

### **Revisión Técnica Vehicular (Riteve)**

En el país existen requerimientos legales que obligan a las empresas de transporte contar con Riteve, al menos dos veces al año, aunado a que para Costa Rica el tema ambiental es una de las principales tareas del Gobierno Central, soportado con el proyecto de descarbonización para el presente año; contar con vehículos que cumplan altos estándares de calidad ambiental es realmente importante. Al momento de calcular los costos por este rubro, se han obtenido los siguientes datos.

**Tabla 6. Costos por revisión técnica vehicular**

<b>Valores expresados en colones costarricenses</b>			
<b>Vehículo</b>	<b>Precio inspección</b>	<b>IVA</b>	<b>Total</b>
Unidad de transporte	18 970	2 466	21 436
<b>Total anual</b>	<b>189 700</b>	<b>24 661</b>	<b>214 361</b>

Fuente: elaboración con datos de RTV.

### **Marchamos de los vehículos**

En Costa Rica una vez al año, a partir de diciembre, todo aquel propietario de vehículo debe cancelar el monto que corresponde al derecho de circulación, conocido, comúnmente, como marchamo; el monto aproximado se presenta a continuación.

**Tabla 7. Costos de marchamo**

<b>Valores expresados en colones costarricenses</b>	
<b>Vehículo</b>	<b>Valor</b>
Unidades de transporte	224 531
<b>Total anual</b>	<b>1 122 655</b>

Fuente: elaboración con datos del Ministerio de Hacienda al año 2020.

## **Estudio legal**

En el este apartado se presentan todos aquellos requisitos que, en el marco de la legalidad, son necesarios para que una empresa de transportes pueda insertarse dentro del mercado y ofrecer sus servicios en un entorno competitivo.

### **Constitución de la empresa.**

Es claro que cualquier persona que realice o tenga potencial para realizar una actividad comercial y no tenga ningún impedimento por la ley, puede optar por la construcción de una empresa que introduzca su negocio en el ámbito laboral. Al respecto es señalado lo que ha de comprenderse acerca de lo que son los comerciantes:

- a) Las personas con capacidad jurídica que ejerzan en nombre propio actos de comercio, haciendo de ello su ocupación habitual; [...]
- c) Las sociedades que se constituyan de conformidad con disposiciones de este Código, cualquiera que sea el objeto o actividad que desarrollen. (Decreto N° 3284, Código de Comercio, art. 5).

Lo indicado es clave para comprender que todo comerciante está sujeto a la legislación correspondiente y, por ello, debe tramitar todo lo correspondiente para evitar cualquier sanción.

Existen algunas formas bajo las cuales puede ser registrada una empresa en Costa Rica, el código citado con anterioridad las menciona, sin embargo, para efectos de este trabajo se utiliza la más común para este tipo de empresas, es decir, la Sociedad Anónima.

Es necesario destacar que para que se cree una empresa bajo el concepto de sociedad anónima es menester que existan al menos dos socios como mínimo, y, si

bien, omite la ley determinar un rubro exacto para el capital social mínimo, comúnmente se dice que debe ser igual a 10.000 colones. Al momento de formar la sociedad, es importante que se continúen realizando los trámites pertinentes a nivel interno, con el propósito de determinar funciones y requerimientos particulares en razón de la operatividad del negocio y una vez que se encuentre todo en orden y estén en acuerdo pleno los miembros de la sociedad, deberá procederse a la inscripción ante el Registro Mercantil (Código de comercio, 1964).

Debe de ser considerado que el MEIC establece una serie de lineamientos para la constitución de una empresa antes de su inscripción; los cuales son:

- Verificar que no existe morosidad ante la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS).
- Solicitar el permiso de uso de suelo ante el ente municipal respectivo.
- Solicitar el permiso sanitario de funcionamiento al Ministerio de Salud.
- Tramitar la póliza de riesgos de trabajo ante el INS.
- Registrarse como contribuyente ante el Ministerio de Hacienda.
- Inscribirse como patrono ante la CCSS.
- Solicitar la patente a la Municipalidad correspondiente.

Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

### **Registro ante el Estado.**

Es importante que todo lo referente a la empresa, es decir, la marca y todos los derechos de propiedad, sean registrados oportunamente, con la finalidad de evitar cualquier inconveniente en materia comercial.

Señala Reuben (2016) que la marca:

Es un activo que además de tener un valor económico muy grande, es la responsable de otorgarle una especie de certificado de calidad a un producto o un servicio, ya que, si sabemos que tal producto es de tal marca, ya tenemos una garantía de que es una empresa seria y un producto de alta calidad. (par. 3)

Así como proceder con dicho trámite es obligación de la empresa, también lo es el hecho de acudir a un notario que facilite la inscripción por la vía de la legalidad. El trámite de la inscripción es realizado una única vez en toda la vida de la empresa y es

llevado a cabo por medio de un notario (ver anexo 15) y dado que no constituye un costo recurrente, se ha agregado en este apartado.

### **Legislación laboral.**

La materia laboral en el país está regida por la ley número dos de la República, es decir, por el Código de Trabajo, el cual reza: “El presente Código regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores con ocasión del trabajo, de acuerdo con los principios cristianos de Justicia Social.” (Ley N° 2, Código de Trabajo, del 27 de agosto de 1943). En este mismo sentido, se puede contemplar la Constitución Política, que sus artículos más relevantes en cuanto a este apartado de legislación laboral se pueden consultar en el anexo 16.

Basados en el artículo 73 de la constitución y, en los requerimientos del MEIC citados anteriormente, es que en el estudio técnico se han contemplado las tablas de las cargas sociales que, como patronos, se está obligado a cancelar ante el Estado.

Es importante conocer que dentro del marco de la legalidad se estipula contar con la póliza de riesgos del trabajo para que, en caso de alguna situación adversa, se cubran estos rubros; razón por la cual se ha especificado la tabla en el estudio técnico.

### **Legislación tributaria.**

Por su parte, en materia de tributos, se establecen una serie de reglamentos que se deben de cumplir para garantizar la operación del negocio y en este mismo sentido contribuir al progreso de la Nación, además de ser indispensables para mantener a flote la operación normal sin sanciones por parte del Ministerio de Hacienda, los cuales se encuentran en el anexo 17.

**Impuesto sobre el valor agregado (IVA).** Una empresa de transportes, por el hecho de ofrecer tal servicio, está sujeta al impuesto del valor agregado que, para este caso, es del 13% sobre el subtotal de la factura.

Dentro de las consideraciones legales de este impuesto, debe considerarse el uso del código del producto ubicado en el Catálogo de bienes y servicios (Cabys), creado en coordinación por el Banco Central de Costa Rica (BCCR) y el Ministerio de Hacienda. Al respecto, el BCCR (2021) señala: “El Cabys es un catálogo que agrupa los bienes y servicios en categorías jerarquizadas y les asigna un código a cada uno:

inicia con 10 categorías generales y se va ampliando a más de 20.000 productos.” (par. 2). Se aplica el siguiente para la empresa.

**Tabla 8. Aplicación del código Cabys al servicio**

<b>Código del bien o servicio</b>	<b>Descripción del bien o servicio</b>	<b>Impuesto</b>
6411402000000	Servicios de transporte terrestre de trabajadores, urbano y suburbano, con horarios definidos	13%

Fuente: elaboración con datos del Banco Central de Costa Rica.

**Impuesto sobre la renta (ISR).** Este impuesto hace referencia al cobro sobre las ganancias que presente la empresa en un periodo fiscal, tal como indica la legislación en sus artículos respectivos (ver anexo 18).

Este impuesto es pagado sobre la renta neta total y varía según su escala, como se detalla a continuación.

**Tabla 9. Proporción del Impuesto sobre la Renta**

<b>Impuesto sobre la Renta personas jurídicas</b>		
<b>Ingresos brutos</b>		
<b>Rubro</b>		<b>Tarifa</b>
Hasta	₡ 54 303 000,00	10%
Hasta	₡109 228 000,00	20%
Más de	₡109 228 000,00	30%

Fuente: elaboración con datos del Ministerio de Hacienda.

Todos los demás anexos, del 19 al 25; reflejan oportunamente la legislación aplicable a esta empresa.

## **Estudio administrativo**

En el presente apartado se exponen cada uno de los aspectos que se deben tomar en cuenta, para la constitución de una empresa de transportes en cuanto a personal y demás logística administrativa se refiere.

## **Planilla.**

Esta empresa al igual que todas las demás, es consciente que para poder ofrecer un servicio de calidad, es necesario contar con un personal altamente calificado y con la capacidad de satisfacer todas las necesidades de los clientes, en este caso trabajadores de diversas empresas. Para ello se requiere contar, primeramente, con un administrador de empresas, cinco choferes y una asistente administrativa. De acuerdo con Chiavenato, Dolan, López y Valle (2019):

Desde una perspectiva amplia, el reclutamiento puede definirse como el conjunto de actividades y procesos que se realizan para conseguir un número suficiente de personas calificadas de forma que la organización pueda seleccionar a aquellas más adecuadas para cubrir sus necesidades de trabajo. (p. 2).

### **Descripción del perfil de puesto**

#### Administrador.

En el caso particular de esta empresa, el administrador es el mismo propietario, quien además de tener conocimientos académicos sobre temas administrativos y financieros; debe ser altamente comprometido con el desarrollo de la empresa para maximizar sus objetivos. Tiene dentro de sus funciones las siguientes.

- Estar al pendiente de los choferes y sus necesidades.
- Gestionar la logística de las rutas.
- Recibir los pagos por el servicio.
- Aplicar pagos según sea necesario.

Para efectos de costos, su salario se cuenta como uno en horario de medio tiempo, sin embargo, al ser el propietario y a la vez administrador, su horario real es variado, en el sentido que puede haber días en los cuales la carga laboral sea pesada y en otros días sea un poco más ligera.

#### Chofer.

Debe ser una persona con gran capacidad para el manejo del tiempo, así como con un profundo sentido de responsabilidad, respeto y puntualidad. Además de eso, debe estar dispuesto a los cambios bruscos en horarios de trabajo, según la necesidad

del negocio. En este mismo sentido, al tratarse de una persona que está en carretera, es necesario que sea una persona con conocimientos mecánicos, en caso de que deba atender alguna situación particular. Debe además contar con licencia de conducir B2.

Dentro de sus principales funciones se encuentran las siguientes.

- Conducir la unidad de transportes que le sea asignada.
- Velar por el cumplimiento de las rutas en tiempo establecido.
- Realizar la limpieza pertinente de la unidad de transportes cada vez que se haya realizado un viaje.
- Estar pendiente de los requerimientos mecánicos del vehículo asignado.

El horario está determinado por la necesidad de las rutas de transporte, sin embargo, puede estar promediado de 4:45am a 9:45am y de 2:45pm a 5:45pm; dependiendo, totalmente, de la necesidad del negocio.

#### Asistente administrativo.

Este puesto es desempeñado por una persona con conocimientos en el área administrativa. Además debe ser una persona con profundos valores de honestidad, trato respetuoso y con la perspicacia de detallar los cambios financieros.

Dentro de sus funciones se encuentran las siguientes.

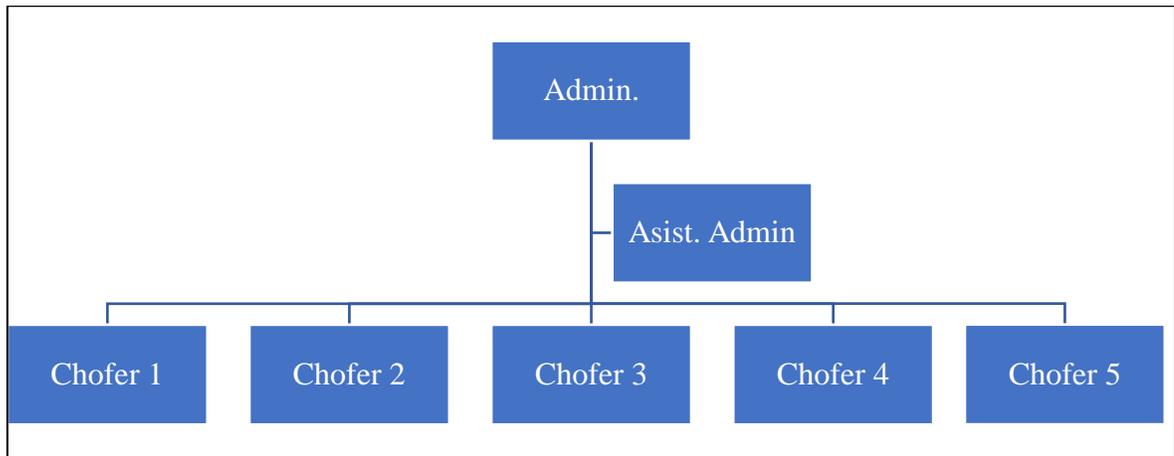
- Atender los requerimientos de la oficina.
- Estar pendiente del GPS en los momentos en que las busetas realizan las rutas.
- Recibir facturas de proveedores así como emitir estas a los clientes.
- Controlar los ingresos y gastos, particularmente el detalle del combustible.
- En caso de que sea estrictamente necesario, deberá acompañar a alguno de los choferes a realizar la ruta.

Su horario se considera de medio tiempo en la oficina.

## **Organigrama**

Se presenta, seguidamente, un organigrama, el cual tiene como intención primordial mostrar los puestos de trabajo dentro de la empresa. Además de esto se detalla su nivel jerárquico y las relaciones que existen entre cada uno de ellos.

Figura 19. Organigrama ordinario de una empresa de transportes.



Fuente: elaboración con investigación en empresas similares.

Resulta necesario tener en consideración que, el hecho de tener una estructura administrativa, es muy relevante para que el flujo de comunicación se mantenga y en consecuencia la buena imagen de la empresa, de igual importancia son las relaciones inter e intrapersonales de cada colaborador; así como el espíritu de colaboración a lo interno de la compañía, para que, en conjunto, todas estas particularidades sean tomadas en cuenta para ser trasladadas en el precio final al usuario.

## Salarios

Todo trabajador merece su pago luego de haber realizado sus funciones, así pues, basados en el Ministerio de Trabajo se han establecido los salarios correspondientes de la empresa, en relación con sus trabajadores, detallados a continuación.

**Tabla 10. Cálculo de planilla de la empresa**

<b>Valores expresados en colones costarricenses</b>				
<b>Costos legales y Cargas Sociales</b>	<b>Contribución del Patrono</b>	<b>Administrador</b>	<b>Asistente administrativa</b>	<b>Choferes</b>
<i>Salario Base</i>		300 000	250 000	1 400 000
Invalidez, Vejez y Muerte	5,08%	15 240	12 700	71 120
Salud, Enfermedad y Maternidad	9,25%	27 750	23 125	129 500
Banco popular y desarrollo comunal	0,50%	1 500	1 250	7 000
Asignaciones familiares	5%	15 000	12 500	70 000
Instituto mixto de ayuda social (IMAS)	0,50%	1 500	1 250	7 000
Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)	1,50%	4 500	3 750	21 000
Fondo de capitalización laboral	3%	9 000	7 500	42 000
Fondo de pensiones complementarias	1,50%	4 500	3 750	21 000
<b>Total Cargas sociales obligatorias</b>	<b>26,33%</b>	<b>78 990</b>	<b>65 825</b>	<b>368 620</b>
Cesantía	5,33%	15 990	13 325	74 620
Preaviso	1,84%	5 520	4 600	25 760
Vacaciones	4,17%	12 510	10 425	58 380
Aguinaldo	8,33%	24 990	20 825	116 620
<b>Total Provisiones de ley</b>	<b>19,67%</b>	<b>59 010</b>	<b>49 175</b>	<b>275 380</b>
<b>Total Obligatorio</b>	<b>46,00%</b>	<b>138 000</b>	<b>115 000</b>	<b>644 000</b>
Costos por Salario Mensual		438 000	365 000	2 044 000
Seguro de riesgos del trabajo	1%	442 380	368 650	1 414 000
Costos por Salario Anual		5 308 560	4 380 000	16 968 000
<b>Total en derechos laborales y legales</b>		<b>1 656 000</b>	<b>1 380 000</b>	<b>7 728 000</b>

Fuente: elaboración con datos de la CCSS.

## **Estudio financiero**

Una vez realizado el análisis de los datos, se obtiene la información esencial y habiendo revisado los requerimientos técnicos y establecido sus valores en colones, así como planteado, también, las bases legales; es indispensable, para conocer si el proyecto tiene factibilidad financiera, realizar el estudio pertinente. Para realizar este estudio se han tomado en cuenta los factores previamente explicados en los apartados anteriores, y del mismo modo, los siguientes supuestos de la economía.

### **Supuestos económicos**

- Se mantiene una inflación del 3%; dado que el banco Central de Costa Rica (BCCR), en su programa macroeconómico del presente año la plantea por debajo de este límite, más o menos, un punto porcentual (p.p.). Se suma un 3% de inflación con el objeto de no perder el valor del dinero en el tiempo.
- De acuerdo con las estadísticas del Banco Central, se establece un tipo de cambio de 615,45 (al 12 de abril del 2021), colones por dólar y se espera un crecimiento similar al de los últimos meses.
- Se propone tres escenarios, uno normal, donde el mercado presenta crecida solamente por la inflación. Un escenario optimista donde la economía presenta un crecimiento favorable, en el que más personas demandan el servicio y un escenario pesimista, en el cual son menos las personas que demandan el servicio.

Basándose en todo lo antes expuesto, se explican, a continuación, las tablas con los datos financieros.

Para el cálculo de los ingresos, se considera un número de personas para un escenario normal, en este caso de 420, de la población en general. Al momento de calcular el precio se han tomado como base, algunos promedios de cobros realizados en la zona, por rutas similares que transportan a un punto colectivo.

## Estructuras de costos, gastos e ingresos

Para elaborar los estados proyectados, así como los análisis efectuados en el capítulo V, se ha contemplado la siguiente inversión para el proyecto.

**Tabla 11. Inversión inicial**

<b>Valores expresados en colones costarricenses</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Monto</b>
Mejoras de la Propiedad	2 500 000
Promoción y Mercadeo	1 000 000
Vehículos y equipo	87 454 380
Capital de Trabajo	17 713 048
<b>Total</b>	<b>108 667 428</b>

Fuente: elaboración con investigaciones de mercado.

Se ha establecido una inversión total de un poco más de ciento ocho millones de colones, en el cual se contempla la compra de los materiales, así como elementos de oficina y computación mencionados en el estudio técnico, al igual que se contempla la adquisición de los vehículos. Así mismo es incluida la inversión de estrategias de mercadeo, con la finalidad de promocionar la empresa por medio de redes sociales, afiches, entre otros.

**Tabla 12. Capital de trabajo para dos meses**

<b>Valores expresados en colones costarricenses</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Monto</b>
Combustibles	9 722 251
Materiales y suministros	178 480
Gastos legales	590 000
Sueldos y salarios	5 750 940
Servicios Profesionales (Honorarios)	300 000
Servicios Públicos	178 000
Intereses	993 377
<b>Total</b>	<b>17 713 048</b>

Fuente: elaboración con datos investigaciones de mercado.

Estos cálculos bimestrales muestran las necesidades de efectivo que tiene la empresa para operar oportunamente, es decir, manteniendo los niveles proyectables de ganancia para el final del periodo.

El combustible promedio de operación para dos meses ronda los nueve mil trescientos litros, lo cual se calcula a un precio promedio del diésel a marzo de 2021, de 522 colones por litro, lo que resulta en tal monto. Para los choferes que requieren estar en carretera por tiempos variables, se les otorga un monto para cubrir sus eventuales necesidades de alimentación. Así mismo se toma la provisión legal para los trámites de la empresa, los honorarios para los servicios contables, los servicios públicos y los intereses por dos meses de la amortización.

**Tabla 13. Costo de capital**

Valores expresados en colones costarricenses				
Detalle	Monto de la Inversión	Proporción de Participación	Costo de Capital	Costo Ponderado
Préstamo bancario	60 604 820	55%	7%	3,85%
Aporte de los Socios	49 585 762	45%	20%	9,00%
Inflación	3%			3,00%
<b>Total</b>	<b>110 190 582</b>	<b>100%</b>		<b>15,85%</b>

Fuente: elaboración con datos de investigaciones de mercado.

El costo de capital está compuesto de la suma del costo de la deuda y el aporte de los socios, siendo el 10% el cobro realizado por parte del Banco Nacional, para este tipo de negocios; sin embargo, mediante el cálculo de la ecuación 2 es posible determinar un costo de capital menor en este rubro ya que la tasa de corte se beneficia por el escudo fiscal de los intereses, bajando de un 10% a 7%; debido al cálculo del costo de la deuda, sobre la cual se genera la obligación bancaria, cuya amortización se refleja en el anexo 26; por otra parte, el 20% proviene de lo exigido por los socios como como rendimiento mínimo, refiriéndose a esto, en la entrevista realizada, González (2021) afirma que: “con un 20% del rendimiento se pueden mantener unas finanzas sanas, es decir, es un buen rendimiento en una situación económica como la actual”. (C. González, comunicación personal, 03 de marzo del 2021).

#### **Ecuación 2. Cálculo del costo de la deuda**

$$kd = ki(1 - T)$$

Donde se establece lo siguiente:

Kd = costo de la deuda.

Ki = tasa de interés.

T = tasa de impuesto.

$$kd = 10\% * (1 - 30\%)$$

$$Kd = 10\% * 70\%$$

$$kd = 7\%$$

Es posible deducir los gastos financieros para que así se reduzca el valor de la base imponible, es decir, el resultado antes del impuesto, así también se calcula un costo de la deuda, para determinar el monto de capital de trabajo que ajusta esta tasa; obteniendo, a raíz de esto, un beneficio tributario con una tasa de corte de 15,85% que se toma para el cálculo de los flujos de efectivo y los índices respectivos.

**Tabla 14. Cálculo de la depreciación**

Valores expresados en colones costarricenses						
Activo	Cantidad	Valor real	Inversión en equipo	Vida útil en años	Total Depreciación	20% Depreciación
Equipo de cómputo	1	675 400	675 400	5	135 080	135 080
Equipo de oficina	1	478 980	478 980	5	95 796	95 796
Vehículos	5	86 300 000	86 300 000	10	8 630 000	8 630 000
<b>Totales</b>		<b>87 454 380</b>	<b>87 454 380</b>		<b>8 860 876</b>	<b>8 860 876</b>

Fuente: elaboración para la investigación actual.

Se cita en el marco teórico el concepto de la depreciación, así pues, es apreciable como de la inversión se produce este efecto aplicado para cinco años, según se expresa la vida útil de cada uno de los equipos. Sin embargo, para proyectar los flujos del efectivo, así como la base del estado de resultados, los activos se toman en cuenta como útiles, al término de los cinco años sin ser tomados en el valor residual.

## Escenarios

Al momento de calcular la estructura de costos, es importante contar con una estructura de ingresos adecuada (se ha de analizar subsecuentemente), con la finalidad de que el proyecto goce de factibilidad financiera. Previo a realizar el análisis de los estudios se establecen las siguientes condiciones:

- Los precios se han calculado, basándose en rutas similares en trayectos semejantes en la zona y que son cobrados por algunas empresas del área.
- Los ingresos provienen, principalmente, del usuario final, sin embargo, es posible que algunas de las empresas financien, mediante acuerdos, a lo interno de la organización, el servicio.

- Los montos de los intereses se incluyen antes de los impuestos, por lo que pueden ser utilizados como escudo fiscal, motivo por el cual no se muestran con deducciones tributarias.
- Se establece en los diferentes escenarios una estimación de ingresos a cinco años, debido a que no es posible manejar, a más largo plazo, los factores del entorno económico, dadas las fluctuaciones presentadas en el tiempo.

### Escenario normal

En el contexto donde la economía crece en la misma línea que la inflación, se obtienen los siguientes resultados.

**Tabla 15. Cálculo de ingresos en un escenario normal**

<b>Valor e ingresos expresados en colones costarricenses</b>				
<b>Demandantes del servicio</b>	<b>Valor mensual de viaje</b>	<b>Ingreso por mes</b>	<b>Ingreso anual</b>	<b>Crecimiento del 10% en la demanda por año</b>
420	26 900	11 298 000	135 576 000	año 1
449	27 707	12 451 526	149 418 310	año 2
481	28 538	13 722 827	164 673 919	año 3
515	29 394	15 123 927	181 487 126	año 4
551	30 276	16 668 080	200 016 962	año 5

Fuente: elaboración con datos de la encuesta.

El factor inflacionario influye en el aumento del 3% anual en el nivel de precios del servicio, mientras que se mantiene un buen crecimiento de la demanda potencial, siendo esta de un 10% por cada año, debido al hecho de realizar estrategias de mercadeo en conjunto con asociaciones solidaristas, así como los convenios potenciales con las gerencias de Recursos Humanos, en las compañías dentro de zonas francas; es posible que cada vez más personas conozcan el servicio y lo lleguen a utilizar.

**Tabla 16. Estado de resultados proyectado en un escenario normal**

<b>Estado de Resultados proyectado a 5 años</b>					
<b>Valores expresados en colones costarricenses</b>					
	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Ingresos	135 576 000	153 607 608	174 037 420	197 184 397	223 409 921
(-) Costos y Gastos					
Salarios	34 505 640	35 540 809	36 607 033	37 705 244	38 836 402
Gastos de materiales y suministros	62 653 369	64 532 970	66 468 959	68 463 028	70 516 918
Servicios profesionales	1 800 000	1 890 000	1 984 500	2 083 725	2 187 911
Servicios Públicos	1 068 000	1 100 040	1 133 041	1 167 032	1 202 043
Gastos por Depreciación	8 860 876	8 860 876	8 860 876	8 860 876	8 860 876
Alquileres	615 000	633 450	652 454	672 027	692 188
<u>Total costos y gastos</u>	<u>109 502 885</u>	<u>112 558 145</u>	<u>115 706 863</u>	<u>118 951 933</u>	<u>122 296 339</u>
<b>*UAEI</b>	<b>26 073 115</b>	<b>41 049 463</b>	<b>58 330 557</b>	<b>78 232 464</b>	<b>101 113 583</b>
(-) Gastos financieros	3 910 006	3 151 642	2 338 455	1 466 484	531 477
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>22 163 109</b>	<b>37 897 821</b>	<b>55 992 101</b>	<b>76 765 980</b>	<b>100 582 106</b>
(-) Impuestos (30%)	6 648 933	11 369 346	16 797 630	23 029 794	30 174 632
<b>**UNDII</b>	<b>15 514 176</b>	<b>26 528 475</b>	<b>39 194 471</b>	<b>53 736 186</b>	<b>70 407 474</b>

Fuente: elaboración para la investigación actual.

\*Utilidad antes de impuestos e intereses.

\*\*Utilidad neta después de impuestos e intereses.

Luego de haber tenido ingresos de ciento treinta y cinco millones quinientos setenta y seis mil (135 576 000) colones en el año uno, como refleja el estado de resultados, y al aplicar todas las deducciones de ley; se genera un flujo neto de efectivo favorable en la sucesión temporal; observando una tendencia hacia al alta, lo que se analiza en las conclusiones.

**Tabla 17. Flujo de efectivo en un escenario normal**

Estado de los Flujos del Efectivo						
Valores en colones costarricenses						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Flujo de efectivo		15 514 176	26 528 475	39 194 471	53 736 186	70 407 474
(+) Depreciación		8 860 876	8 860 876	8 860 876	8 860 876	8 860 876
Flujo de la deuda	60 604 820	10 490 571	11 248 935	12 062 121	12 934 093	13 869 100
Inversión inicial	(110 190 582)					
Flujo de efectivo neto	(49 585 762)	13 884 482	24 140 416	35 993 226	49 662 969	65 399 250
Flujos descontados	112 030 933,38					
Tasa de Corte	15,85%					
<b>VAN</b>	<b>1 840 351</b>					
<b>TIR</b>	<b>49,47%</b>					
<b>Índice de Deseabilidad</b>	<b>2,26</b>					

Fuente: elaboración con investigaciones de mercado.

El estado de flujos de efectivo en el escenario normal demuestra un índice de deseabilidad, o rentabilidad de un 2,26; siendo así superior a 1. Por su parte, se observa una VAN y una TIR positivas.

Al incluir el monto de la inversión inicial como un ingreso en el año 0, es posible analizar que los índices financieros, indican valores adecuados para invertir en el negocio.

En la tabla 24 se analizan más precisamente estos resultados, en comparación con los siguientes.

### Escenario optimista

Cuando las condiciones del entorno económico son más favorables que en las normales, se proyectan las siguientes estructuras.

**Tabla 18. Cálculo de ingresos en un escenario optimista**

Valor e ingresos expresados en colones costarricenses				
Demandantes del servicio	Valor mensual de viaje	Ingreso por mes	Ingreso anual	Crecimiento del 10% en la demanda por año
460	26 900	12 374 000	148 488 000	año 1

492	27 707	13 637 385	163 648 625	año 2
527	28 538	15 029 762	180 357 149	año 3
564	29 394	16 564 301	198 771 614	año 4
603	30 276	18 255 516	219 066 196	año 5

Fuente: elaboración con datos de la encuesta.

Si se vale del posicionamiento que se adquiere durante los años de operación y las alianzas empresariales con potencial al alza, así como y el potencial aumento de la demanda sobre el servicio, dada la calidad de este, la estructura de ingresos puede seguir aumentando.

**Tabla 19. Estado de resultados proyectado en un escenario optimista**

<b>Estado de Resultados proyectado a 5 años</b>					
<b>Valores expresados en colones costarricenses</b>					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	145 260 000	164 579 580	186 468 664	211 268 996	239 367 773
(-) Costos y Gastos					
Salarios	34 505 640	35 540 809	36 607 033	37 705 244	38 836 402
Gastos de materiales y suministros	62 653 369	64 532 970	66 468 959	68 463 028	70 516 918
Servicios profesionales	1 800 000	1 890 000	1 984 500	2 083 725	2 187 911
Servicios Públicos	1 068 000	1 100 040	1 133 041	1 167 032	1 202 043
Gastos por Depreciación	8 860 876	8 860 876	8 860 876	8 860 876	8 860 876
Alquileres	615 000	633 450	652 454	672 027	692 188
<b>Total costos y gastos</b>	<b>109 502 885</b>	<b>112 558 145</b>	<b>115 706 863</b>	<b>118 951 933</b>	<b>122 296 339</b>
<b>*UAEI</b>	<b>35 757 115</b>	<b>52 021 435</b>	<b>70 761 801</b>	<b>92 317 064</b>	<b>117 071 434</b>
(-) Gastos financieros	3 910 006	3 151 642	2 338 455	1 466 484	531 477
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>31 847 109</b>	<b>48 869 793</b>	<b>68 423 346</b>	<b>90 850 580</b>	<b>116 539 957</b>
(-) Impuestos (30%)	9 554 132,77	14 660 938	20 527 004	27 255 174	34 961 987
<b>**UNDII</b>	<b>22 292 976</b>	<b>34 208 855</b>	<b>47 896 342</b>	<b>63 595 406</b>	<b>81 577 970</b>

Fuente: elaboración para la investigación actual.

\*Utilidad antes de impuestos e intereses.

\*\*Utilidad neta después de impuestos e intereses.

En este caso, en el primer año se tienen unos ingresos brutos de ciento cuarenta y cinco millones doscientos sesenta mil (145 260 000) colones, los cuales aumentan a lo largo de los cinco años; lo que significa una aplicación del 30% del ISR.

**Tabla 20. Flujo de efectivo en un escenario optimista**

Estado de los Flujos del Efectivo						
Valores en colones costarricenses						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Flujo de efectivo neto		22 292 976	34 208 855	47 896 342	63 595 406	81 577 970
(+) Depreciación		8 860 876	8 860 876	8 860 876	8 860 876	8 860 876
Flujo de la deuda	60 604 820	10 490 571	11 248 935	12 062 121	12 934 093	13 869 100
Inversión inicial	(110 190 582)					
Flujo de efectivo neto	(49 585 762)	20 663 282	31 820 796	44 695 097	59 522 189	76 569 746
Flujos descontados	140 027 814,11					
Tasa de Corte	15,85%					
<b>VAN</b>	<b>29 837 232</b>					
<b>TIR</b>	<b>63,58%</b>					
<b>Indice de Deseabilidad</b>	<b>2,82</b>					

Fuente: elaboración con investigaciones de mercado.

El flujo de efectivo en el escenario optimista muestra, al igual que el anterior, la TIR y el VAN positivos, así como un índice de rentabilidad de 2,82; superior a 1.

Incluir el monto de inversión, significa un impacto positivo de 0,25 con respecto al escenario normal, haciendo así que el escenario sea financieramente rentable.

### Escenario pesimista

En el entorno que la economía aumenta sus precios basados en la inflación, es decir, el 3%; pero que la economía ha sufrido efectos adversos de políticas monetarias, públicas, así como realidades mercadológicas y el crecimiento respecto a la demanda es tan solo del 5%; se calcula lo siguiente.

**Tabla 21. Cálculo de ingresos en el escenario pesimista**

Valor e ingresos expresados en colones costarricenses				
Demandantes del servicio	Valor mensual de viaje	Ingreso por mes	Ingreso anual	Crecimiento del 5% en la demanda por año
390	26 900	10 491 000	125 892 000	año 1
410	27 707	11 346 017	136 152 198	año 2
430	28 538	12 270 717	147 248 602	año 3

451	29 394	13 270 780	159 249 363	año 4
474	30 276	14 352 349	172 228 186	año 5

Fuente: elaboración con datos de la encuesta.

En este caso puede observarse una reducción en la cantidad de personas que demandan el servicio debido a las complicaciones económicas que se presentan en el entorno social. Como consecuencia, estas condiciones y la retracción financiera de los usuarios potenciales reflejan la tendencia hacia la baja del nivel de ingresos de la empresa.

**Tabla 22. Estado de resultados proyectado en el escenario pesimista**

Estado de Resultados proyectado a 5 años					
Valores expresados en colones costarricenses					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	125 892 000	136 152 198	147 248 602	159 249 363	172 228 186
(-) Costos y Gastos					
Salarios	34 505 640	35 540 809	36 607 033	37 705 244	38 836 402
Gastos de materiales y suministros	62 653 369	64 532 970	66 468 959	68 463 028	70 516 918
Servicios profesionales	1 800 000	1 890 000	1 984 500	2 083 725	2 187 911
Servicios Públicos	1 068 000	1 100 040	1 133 041	1 167 032	1 202 043
Gastos por Depreciación	8 860 876	8 860 876	8 860 876	8 860 876	8 860 876
Alquileres	615 000	633 450	652 454	672 027	692 188
<u>Total costos y gastos</u>	<u>109 502 885</u>	<u>112 558 145</u>	<u>115 706 863</u>	<u>118 951 933</u>	<u>122 296 339</u>
<b>*UAEI</b>	<b>16 389 115</b>	<b>23 594 053</b>	<b>31 541 739</b>	<b>40 297 431</b>	<b>49 931 848</b>
(-) Gastos financieros	3 910 006	3 151 642	2 338 455	1 466 484	531 477
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>12 479 109</b>	<b>20 442 411</b>	<b>29 203 284</b>	<b>38 830 947</b>	<b>49 400 370</b>
(-) Impuestos (30%)	3 743 732,77	6 132 723	8 760 985	11 649 284	14 820 111
<b>**UNDII</b>	<b>8 735 376</b>	<b>14 309 688</b>	<b>20 442 299</b>	<b>27 181 663</b>	<b>34 580 259</b>

Fuente: elaboración para la investigación actual.

\*Utilidad antes de impuestos e intereses.

\*\*Utilidad neta después de impuestos e intereses.

**Tabla 23. Flujo de efectivo en un escenario pesimista**

Estado de los Flujos del Efectivo						
Valores en colones costarricenses						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Flujo de efectivo neto		8 735 376	14 309 688	20 442 299	27 181 663	34 580 259
(+) Depreciación		8 860 876	8 860 876	8 860 876	8 860 876	8 860 876
Flujo de la deuda	60 604 820	10 490 571	11 248 935	12 062 121	12 934 093	13 869 100
Inversión inicial	(110 190 582)					
Flujo de efectivo neto	(49 585 762)	7 105 682	11 921 629	17 241 053	23 108 446	29 572 035
Flujos descontados	53 104 595,62					
Tasa de Corte	15,85%					
<b>VAN</b>	<b>(57 085 986)</b>					
<b>TIR</b>	<b>18,24%</b>					
<b>Indice de Deseabilidad</b>	<b>1,07</b>					

Fuente: elaboración con investigaciones de mercado.

En un escenario pesimista se puede observar una TIR y un IR positivo, mientras que el VAN es negativo.

Este hecho particular, permite decir que el negocio sería en cierto modo rentable, sin embargo, sería un negocio muy riesgoso en el escenario pesimista.

**Tabla 24. Comparación de los indicadores para cada escenario**

Valores absolutos y relativos				
Indicador / Escenario	VAN	TIR	ID	¿Es aceptable?
<b>Normal</b>	1 840 351,26	49,47%	2,26	Sí
<b>Optimista</b>	29 837 231,99	63,58%	2,82	Sí
<b>Pesimista</b>	-57 085 986,50	18,24%	1,07	No

Fuente: elaboración para la investigación actual.

Tomando como base los resultados de los estados financieros, presentados en las tablas anteriores, al momento de realizar esta comparación, se puede ver como en un escenario normal y optimista, el negocio es rentable y, por tanto, se acepta la inversión. Sin embargo, en el escenario pesimista, donde la economía presenta adversidades considerables, no se acepta la inversión debido al valor negativo del VAN.

## Punto de equilibrio

Con el propósito de calcular el punto de equilibrio, es importante recordar que la principal utilidad de esta herramienta es, conocer el precio en el cual los ingresos son iguales a los costos que posee la empresa en un momento determinado. Para ello se requiere determinar una serie de indicadores como lo son los costos fijos y variables, el precio, la cantidad de pasajeros. A continuación, se muestran dichos indicadores aplicados a un mes, así como el respectivo cálculo del punto de equilibrio.

**Tabla 25. Costos fijos mensuales.**

<b>Valores expresados en colones costarricenses</b>	
Salarios	2 875 470
Servicios profesionales	150 000
Servicios Públicos	89 000
Gastos por Depreciación	738 406
Costos financieros	1 258 265
Alquileres	615 000
<b>TOTAL</b>	<b>5 726 142</b>

Fuente: elaboración con datos de los estados financieros.

**Tabla 26. Costos variables mensuales.**

<b>Valores expresados en colones costarricenses</b>	
Gastos de materiales y suministros	5 245 366
<b>TOTAL</b>	<b>5 245 366</b>

Fuente: elaboración con datos de los estados financieros.

Al tomar en cuenta los datos de costos fijos y variables y, refiriendo al mismo tiempo en la tabla de ingresos del escenario normal (tabla 15), la proyección de 420 pasajeros diarios, lo que significan 12 600 pasajeros, al mes, que pagan en total precio de venta de 26 900 colones mensuales; es posible determinar un punto de equilibrio.

### Ecuación 3. Punto de equilibrio

$$E = \frac{CF}{Pv - \frac{CV}{Q}}$$

Donde:

E = punto de equilibrio.

CF = costos fijos.

Pv = precio de venta.

CV = costos variables.

Q = cantidad de ingresos mensuales.

$$E = \frac{5\,726\,142}{26900 - \frac{5\,245\,366}{12600}}$$

$$E = \frac{5\,726\,142}{26900 - 416,30}$$

$$E = \frac{5\,726\,142}{26483,70}$$

$$E = 216,21 \approx 216$$

Se obtiene del cálculo anterior, que se requieren transportar aproximadamente 216 personas, como mínimo, para que se logre el punto en el cual los ingresos de operación pueden cubrir los gastos de operación de la empresa.

Por otra parte, con las 420 personas que se transportan mensualmente, se puede afirmar que la empresa opera por encima de la cantidad de equilibrio, obteniendo ganancias.

#### **Ecuación 4. Cálculo de los ingresos de equilibrio**

$$I = E * Pv$$

Donde:

I = ingresos.

E = punto de equilibrio.

Pv = precio de venta.

$$I = 216 * 26900$$

$$I = 5\,816\,151,35$$

El resultado anterior demuestra que los ingresos en equilibrio mensuales son 5 816 151,35 colones; los cuales han de ser iguales que los costos. Lo cual se calcula de la siguiente forma.

**Ecuación 5. Cálculo de los costos de equilibrio**

$$Ce = \left( \left( \frac{CV}{Q} \right) * E \right) + CF$$

Donde:

Ce = costos.

CV = costo variable.

E = punto de equilibrio.

CF = costos fijos.

$$Costos = \left( \left( \frac{5\,245\,366}{12\,600} \right) * 216,21 \right) + 5\,726\,142$$

$$Costos = 90009,56 + 5\,726\,142$$

$Costos = 5\,816\,151,35$
---------------------------

Los costos en el equilibrio mensual son de 5 816 151,35 colones; monto igual al de los ingresos.

**Tabla 27. Comparación de ingresos y costos de equilibrio.**

<b>Valores expresados en colones costarricenses</b>	
Ingresos	Costos
5 816 151,35	5 816 151,35

Fuente: elaboración para la investigación actual.

Como puede observarse en la tabla anterior, se evidencia como la cantidad equilibrio entre los costos e ingresos es de 5 816 151,35 colones. Esto quiere decir que cuando la empresa alcanza dicha cantidad de ingresos, puede cubrir sus costos de operación.

**Capítulo V:**  
**Conclusiones y recomendaciones**

## **Conclusiones**

Una vez realizada investigación acerca del tema que ha ocupado a esta y con el propósito de determinar la factibilidad de este proyecto, es pertinente presentar las conclusiones que surgen como resultado del estudio. Al respecto acota Martínez (2018) que: “La consecuencia más importante de realizar una investigación consiste en obtener nuevos conocimientos o ampliar los que ya se poseían sobre un tema, lo cual fue posible gracias a la búsqueda sistemática de información” (p. 167). Por ello, en aras de mostrar la ampliación de conocimientos, se presentan los resultados divididos por cada estudio realizado en el capítulo IV.

### **Estudio de mercado.**

Objetivo específico: calcular la demanda potencial del servicio de transporte empresarial.

- A raíz de la pandemia que ha azotado el mundo desde el año 2020, muchas de las empresas tomaron acciones para evitar el contagio, impulsando así el teletrabajo en la medida en de lo posible, es así que el 41% de las personas entrevistadas se encuentran trabajando en esta modalidad y, a pesar de ello, al momento de volver a su lugar de trabajo se han planteado la aceptación de un servicio privado de transporte, siendo así que el 65% está dispuesto a utilizarlo, razón por la que es posible inferir que en una población donde se muestran comportamientos muy similares por el tipo de trabajo, sí existe demanda potencial para el servicio estudiado.
- En las zonas francas existen diversas jornadas horarias para realizar las funciones laborales, es así que el 76% de los encuestados mantienen una modalidad diurna; mientras que el 24% restante oscila entre horarios nocturnos y mixtos; en este sentido se tiene que la mayor demanda existe entre las horas comprendidas entre las 6am y las 6pm.
- Es evidente que en el país el congestionamiento vial es una problemática presente y en potencial aumento, debido a la cantidad de vehículos que circulan; lo cual causa algún tipo de estrés para quienes deben de conducir

desde sus casas hacia sus trabajos y viceversa, o bien, quienes al terminar sus labores deben dirigirse a centros de estudio u otros lugares; este hecho hace que más del 50% de personas, opten por un transporte privado colectivo como medida para reducir el estrés causado por conducir, otra razón más para afirmar que la demanda potencial es positiva para este proyecto.

- La pandemia del COVID-19 ha cambiado, de forma general, el comportamiento de la población, siendo cada vez más cautelosos en cuanto a higiene se refiere. Esto se demuestra, al observar que el 96% considera que sí deben aplicarse medidas sanitarias, lo que 291 personas encuestadas consideran es que la medida más importante por aplicar es la desinfección de las unidades de transporte, una vez que el viaje haya terminado. En este sentido, van a saber que la empresa de transporte vela por la salud de cada cliente.
- Este equipo de investigación considera que este mercado posee un gran potencial, pues la atracción de inversión extranjera directa, actual modelo económico de Costa Rica, es clave para que cada vez más empresas se inserten en el mercado de las zonas francas en el área metropolitana, así como fuera de ella y, por tanto, el negocio del transporte empresarial pueda ver una tendencia hacia el alza.

### **Estudio técnico.**

Objetivo específico: distinguir los requerimientos técnicos, logísticos y de inversión para el estudio técnico de la empresa.

- Para realizar la operación se requiere, en la empresa, de cinco unidades de transporte, con capacidad total para 200 personas. Al calcular una demanda de 420 personas por día; para satisfacerla se deben de realizar tres viajes, sin embargo, esto se sopesa con el hecho de que no todas las personas se deben dirigir a la misma hora a sus empresas, pues mientras que un grupo de personas inicia labores a las 6am, puede ser que otro grupo lo hace a las 7 u 8am; motivo por el cual se determina que con una adecuada distribución, la empresa cuenta con las unidades requeridas para hacer frente a tal demanda.

- La ubicación del plantel y de la oficina son favorables, ya que Puente Salas se ubica en medio de las provincias a las cuales está destinado el servicio; esto permite que el traslado de las unidades de transporte hacia los puntos de encuentro de personas; así como el punto de llegada, no significa un gasto extra de combustible, sino que, se aproveche la ruta para, en caso de ser necesario, recoger individuos de camino.
- Se ha determinado necesaria la implementación de un sistema de GPS para las unidades de transporte, pues por medio de este puede verificarse que las busetas cumplen en tiempo y espacio con las rutas establecidas y, además, permite observar si alguna buseta presenta una falla técnica y requiere de asistencia; así como encontrar por medio de su ubicación la ruta de acceso más efectiva.
- Al tratarse de transporte colectivo de personas, las busetas requieren de un mantenimiento eficaz en orden de cumplir con todas las medidas de seguridad mecánica, para el transporte de personas.

### **Estudio legal.**

Objetivo específico: validar el cumplimiento de los aspectos legales del mercado de transportes.

- Cualquier empresa que desee insertarse en el mercado industrial en Costa Rica, necesita contar con todos y cada uno de los requerimientos estipulados en la ley, mencionados ligeramente en el trabajo y adjuntos en los anexos. Luego de revisarlos, es posible validar que esta empresa puede cumplir con estos aspectos legales para insertarse en el mercado de transportes.
- La empresa cumple con los requerimientos legales en cuanto a la revisión técnica de los vehículos y consideraciones que propone el Consejo de Transporte Público, así como el Consejo de Seguridad Vial y el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
- La tramitación de todos los requisitos ante las autoridades gubernamentales competentes, así como la preparación de requerimientos fiscales y legales, están a cargo de un notario público que se encargue de llevarlos a cabo. En

este sentido, la empresa se hace cargo de brindar la información correspondiente.

### **Estudio administrativo.**

Objetivo específico: estructurar óptimamente la función administrativa de una empresa de microempresa de transportes.

- Para que una empresa de transportes funcione correctamente, es necesario contar con las personas adecuadas para cada puesto, por ello se ha definido el perfil de puestos, así como el organigrama y la planilla para estructurar sus costos. Así mismo, resaltar un organigrama que garantice niveles de jerarquía, es efectivo para impulsar flujos de comunicación correctos y asertivos.

### **Estudio financiero.**

Objetivo específico: evaluar la rentabilidad financiera del proyecto en un entorno notoriamente afectado por la pandemia a causa del covid-19.

- En un escenario normal y optimista se puede encontrar una TIR y un VAN positivos, así como un índice de deseabilidad superior a 1 en ambos casos. Esto determina que en estos escenarios, el proyecto es financieramente rentable, y, por tanto, se acepta.
- En el escenario pesimista de la economía, donde la demanda potencial crece apenas un 5% anual, manteniendo una inflación del 3%, según se explicó en el capítulo IV, los ingresos no cubren los costos y gastos, y, a pesar de tener ganancias en el Estado de Resultados, se tiene una TIR y un VAN negativos, mas no el índice de rentabilidad el cual es positivo. En este caso, siendo adversos al riesgo, se rechazaría el proyecto.
- Si se cuenta con un valor residual del 50% del total del capital de trabajo, es decir, de los vehículos, sería aproximadamente 43 000 000 colones al final de los cinco años, monto a tomar en cuenta únicamente si se llegase a tomar la decisión de vender la empresa y negociar con algún comprador.

## Recomendaciones

Una vez que se han concluido los diversos estudios de la investigación, se recomienda lo siguiente, por cada estudio.

### **Estudio de mercado.**

- Analizar las variables de mercado y las oportunidades publicitarias, con la finalidad de que el servicio se dé a conocer por los usuarios potenciales logrando, de esta forma, mantener una demanda potencial por encima del 60% o incluso el 80% de la población.
- Planificar el espacio disponible en cada buseta, de modo que sea posible la maximización de los asientos utilizables del medio de transporte a todas las personas que demanden el servicio, evitando cualquier riesgo de sobredemanda o baja oferta.
- Brindar confortabilidad del espacio en el cual la persona se encuentra ubicada, con el fin de trasladarse del punto de salida al punto destino, en cada viaje que se realice, mediante asientos de alta comodidad, objetos antiestrés como bolas de espuma, espacio adecuado entre asientos, ventilación oportuna e iluminación apropiada; esto con la finalidad de que sea de ayuda en la reducción del estrés de los pasajeros.
- Desinfectar en totalidad la unidad de transporte cada vez que un viaje termine, no solo durante el tiempo de pandemia sino a lo largo de la vida fabril de la compañía, esto para que los usuarios manifiesten tranquilidad y conformidad con el servicio que se les brinda en un ambiente lo más limpio posible, así como el uso de mascarilla durante el viaje, al menos hasta que las autoridades gubernamentales no dicten lo contrario.
- Realizar investigaciones constantes sobre el mercado de transportes y sus variantes a través del tiempo, así como mantenerse en constante actualización sobre los requerimientos que los demandantes presenten en diferentes momentos, con el objetivo de que el servicio brindado sea, en todo momento, de alta calidad y, por ende, la primera opción para los consumidores.

## **Estudio técnico**

- Determinar adecuadamente la logística de las rutas y de las busetas que se encuentren en carretera en las horas determinadas de entrada y salida de personal en las zonas francas; para que mientras una buseta esté recogiendo personas en algún punto colectivo, ubicar otra buseta en carretera que sea de ágil conexión en el momento de su llegada a una zona franca en específico y que pueda realizar otro viaje al momento.
- Documentar los procesos a seguir para el llenado del tanque de combustible, así como también los pertinentes en la asignación de rutas diarias, con un cálculo promedio del combustible, con el objetivo de evitar, lo máximo posible, efectos adversos en el manejo de las unidades de transporte.
- Designar oportunamente las rutas cada semana, de modo que el asistente administrativo, con ayuda de los sistemas de GPS, pueda conocer la ubicación de cada buseta y en caso de ser necesario, gestione la llamada a alguna operadora de asistencia en carretera, en caso de que alguna eventualidad se presente en una de las busetas.
- Llevar a cabalidad rigurosas inspecciones mecánicas durante el año, al menos una vez cada cuatrimestre y de forma exhaustiva cada vez que sea necesario; para la tranquilidad de los propietarios y de los usuarios de que la buseta se encuentra en óptimas condiciones para llevar a cabo sus funciones; en orden también del mantenimiento de los equipos, por mucho más tiempo de los cinco años propuestos inicialmente.

## **Estudio legal.**

- Revisar, continuamente, la legislación pertinente a la empresa, en procura de evitar cualquier inconveniente por desconocimiento, inoportunamente, de la ley del país.
- Llevar, como estipulan los reglamentos presentes en los anexos, dos veces al año las busetas a la revisión técnica vehicular, en este mismo sentido, es necesario se indague, oportunamente, acerca de los reglamentos especiales

que se proponen por el Gobierno Central, para la formación y estabilización de este tipo de empresas en el mercado.

- Delegar a un abogado que se encuentre en la capacidad de llevar a cabo todos y cada uno de los trámites que en materia legal enfrente la compañía; desde la inscripción y registro hasta la autenticación de contratos y demás particularidades.

### **Estudio administrativo**

- Brindar capacitaciones de comunicación asertiva para todos los niveles dentro de la empresa, de forma que impulsen, a su vez, la cultura y el clima organizacional. En este mismo sentido, no falten las charlas en relación con el buen trato al cliente y la creación, como equipo, de un sentido de pertenencia empresarial.
- Facilitar espacios en los cuales los compañeros de trabajo puedan compartir su tiempo, en la creación de armonía empresarial, pues, una empresa que conoce que sus colaboradores son lo más importante que tiene, ya que los necesita para llevar a cabo sus operaciones, es una empresa con bajas tasas de rotación y, por ende, con trabajadores totalmente comprometidos con el desarrollo de la empresa y el suyo propio.

### **Estudio financiero**

- Invertir en esta compañía de transportes cuando en escenarios normales y optimistas, los resultados sean totalmente positivos, como es este caso.
- Evitar la inversión si el proyecto presenta una TIR y un VAN negativos, sin embargo, notándose la existencia de un índice de rentabilidad positivo, si el inversionista presenta apetito por el riesgo, cabe la posibilidad de la inversión en la empresa, teniendo por certero que el estado de resultados muestra ganancias a lo largo de los cinco años.
- Proyectar que la vida de la empresa será más de cinco años. El cálculo y las proyecciones en un lustro se hacen de esta forma porque no se pueden manejar a más largo plazo los factores del entorno económico, tales como la

inflación, el tipo de cambio, el cambio en el costo de la vida, entre otros; pero a pesar de esto, se toma en cuenta los activos que siguen sirviendo terminados los cinco años y que son incontables en el valor residual.

## Referencias bibliográficas

### Leyes

- Costa Rica. Código de Comercio. N° 3284 (30 de abril de 1964).
- Costa Rica. Código de Normas y Procedimientos Tributarios ( Código Tributario). N° 4755. (03 de mayo de 1971).
- Costa Rica. Código de Trabajo. N° 2. (27 de agosto de 1943).
- Costa Rica. Fortalecimiento de las finanzas públicas. N° 9635. (03 de diciembre del 2018).
- Costa Rica. Impuesto a las Personas Jurídicas. N° 9428. (21 de marzo del 2017).
- Costa Rica. Ley de Protección al Trabajador. N° 7983. (16 de febrero del 2000).
- Costa Rica. Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial. N° 907. (04 de octubre del 2012).
- Costa Rica. Ley del Impuesto sobre la Renta. N° 7092. (21 de abril de 1988).
- Costa Rica. Reglamento para la Explotación de Servicios Especiales de Transporte Automotor Remunerado de Personas. N° 15203. (31 de enero de 1984).
- Costa Rica. Reglamento para la Revisión Técnica Integral de Vehículos Automotores que circulen por las vías públicas. N° 30184-MOPT. (06 de febrero del 2002).

### Libros

- Artavia, A. y Gurdían, A. (2020). *FUNDAMENTOS DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA EN EDUCACIÓN*. San José, Costa Rica: Editorial UNED.
- Baca, G. (2016). *Evaluación de proyectos* (8va ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Bernal, C. (2016) *Metodología de la investigación* (4ta ed.) Bogotá.: Pearson Educación.

- Brealey, R., Myers, S. y Allen, F. (2015). *Principios de finanzas corporativas*. (11ma ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Celaya, R. y Cervantes, T. (2019). *Contabilidad básica*. (2da ed.). Ciudad de México: Cengage Editores.
- Chiavenato, I., Dolan, S., López, A., Valle, R. (2019). *Especialidad en recursos humanos 2*. México D.F.: McGraw-Interamericana.
- Cornejo, J. (2014). *Manual de macroeconomía básica*. México D.F: McGraw Hill Costa Rica. Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, N°8262. (02 de mayo de 2002)
- García, J. (2014). *Contabilidad de costos*. (4ta ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Gido, J., Clements, J., Baker, R. (2018). *Administración exitosa de proyectos*. (6ta ed.). Ciudad de México: Cengage Editores
- Gitman, L.J. y Zutter, C.J. (2016). *Principios de Administración financiera*. Ciudad de México: Pearson Educación.
- Guajardo, G. y Andrade, N. (2014). *Contabilidad financiera*. (6ta ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Guajardo, G. y Andrade, N. (2018). *Contabilidad financiera*. (7ma ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Gutiérrez, A (2018). *Probabilidad y estadística* (2da ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana
- Hernández, R. y Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C.P., y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. Ciudad de México: McGraw Hill Interamericana.
- Kotler, P, Armstrong, G. (2017) *Fundamentos de marketing*. (13ra ed.). Ciudad de México: Pearson Educación.
- Longenecker, J., Petty, J., Palich, L., Hoy, F. (2012). *Administración de pequeñas empresas: Lanzamiento y crecimiento de iniciativas de emprendimiento*. (16a ed.). Ciudad de México: Cengage Editores.

- Martínez, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Cengage Editores.
- Pimienta, J.H y De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. (3era ed.). Ciudad de México: Pearson Educación.
- Rodríguez, J. (2012). *Administración de pequeñas y medianas empresas*. (6ta ed.). Ciudad de México: Cengage Editores
- Rodríguez, J. (2017). *Cómo aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresa*. (6ta ed.). Ciudad de México: Cengage Editores
- Ross, S., Westerfield, R. Jaffe, J. y Jordan, B. (2018) *Finanzas corporativas* (11ma ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ross, S., Westerfield, R. y Jordan, B. (2018) *Fundamentos de finanzas corporativas* (11ma ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Salas, T. (2019) *Análisis y diagnóstico financiero* (6ta edición). San José: ¿Número cuatro ediciones?
- Salinas, J.M., Gándara, J. y Alonso, A.(2015). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Sapag, N., Sapag, R. y Sapag, J.M. (2014). *Preparación y evaluación de proyectos*. (6a. ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Thompson, A., Strickland III, A., Janes, A., Sutton, C., Peteraf, M. y Gamble, J. (2018). *Administración estratégica: teoría y casos*. (8a ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ynoub, R. (2007). *El proyecto y la metodología de la investigación*. Ciudad de México: Cengage Editores.

### **Publicaciones**

- Aguilar, J. (2013). Historia económica de Costa Rica En El siglo XX La economía rural. Tomo II. Diálogos, (14), 1-7
- Alpizar F, D. (2016). *Estudio de prefactibilidad para el desarrollo de una empresa enfocada al servicio de transporte privado en Santiago Oeste, El Coco, Alajuela, durante el segundo cuatrimestre del 2016*. Tesis inédita. Licenciatura. Universidad Latina de Costa Rica. Heredia, Costa Rica.

- Alva P, S.E. y Manrique V, M.A. (2016). *PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA TRANSPORTES JULIO CÉSAR S.A.C.* Tesis inédita. Licenciatura. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.
- Banco Central de Costa Rica. (2021). Catálogo de bienes y servicios para uso tributario y Cuentas Nacionales. Obtenido de: <https://www.bccr.fi.cr/indicadores-economicos/catalogo-de-bienes-y-servicios>
- Carreón, J., Hernández, J., García, C., García, E., Rosas, F.J., Aguilar, J.A. (2015). *Especificación de un modelo de emprendimiento digital para el desarrollo humano mediante el uso intensivo de tecnologías de información y comunicación.* Recuperado de: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/perspectivasrurales/article/view/6387/6547>
- Espinoza, E. (2018). *El problema de investigación.* Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442018000400022](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000400022)
- Grupo INS. (2020). Seguro riesgos del trabajo. . Grupo INS Recuperado de <https://www.ins-cr.com/seguro-de-riesgos-del-trabajo/#:~:text=Toda%20labor%2C%20por%20m%C3%A1s%20sencilla,Riesgos%20de%20Trabajo%20del%20INS>
- Henestrosa, B. (2014). *¿POR QUÉ EL TRANSPORTE PARA EMPLEADOS ES UN BENEFICIO PARA MI EMPRESA? AQUÍ 3 RAZONES.* Soluciones 506. Obtenido de: <https://www.soluciones506.com/conocer.php?gid=2>
- Lorenzo, R. (20 de octubre de 2020). La construcción de parques industriales en Centroamérica, requieren tecnologías avanzadas, seguras e inteligentes para aumentar la eficiencia en sus operaciones. Periódico Digital Centroamericano y del Caribe. Obtenido de: <https://newsinamerica.com/pdcc/tecnologia/2020/la-construccion-de-parques-industriales-en-centroamerica-requieren-tecnologias-avanzadas-seguras-e-inteligentes-para-aumentar-la-eficiencia-en-sus-operaciones>

- Marlon (2010) *La Importancia de la Información en la vida diaria*. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/ccii/2010/01/26/la-importancia-de-la-informacion-en-la-vida-diaria/>
- Medaglia M, C. y Mora A, E. (2019). Balance de las zonas francas: beneficio neto del régimen para Costa Rica. Recuperado de: <https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Balance-Zonas-Francas-2018.pdf>
- Melo R, J.A., Castro P, A.H. y Cortés C, M.A. (2018). *ESTUDIO VIABILIDAD TECNICA PARA LA IMPLEMENTACION DE UN NUEVO SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LA VEREDA IBAÑEZ DEL MUNICIPIO DE AGUA DE DIOS CUNDINAMARCA*. Tesis inédita. Especialista. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Municipio de Agua de Dios, Cundinamarca, Colombia.
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (marzo 2021). Apertura de una empresa en Costa Rica. MEIC. Recuperado de <https://www.meic.go.cr/meic/web/135/pymes/guias/apertura-de-una-empresa-en-costa-rica.php>
- Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). COVID-19 y el Mundo del Trabajo: Punto de partida, respuesta y desafíos en Costa Rica. *#NoContagiamosAlEmpleoCosta Rica.*, 2-7. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_747046.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_747046.pdf)
- Redacción (25 de noviembre del 2018). Mujeres utilizan más y durante más horas el transporte público. *Elmundo.cr*. Obtenido de: <https://www.elmundo.cr/costa-rica/mujeres-utilizan-mas-y-durante-mas-horas-el-transporte-publico/>
- Registro Nacional . (2010). Información general. . Gobierno de Costa Rica Recuperado de [http://www.registronacional.go.cr/propiedad\\_industrial/index.htm](http://www.registronacional.go.cr/propiedad_industrial/index.htm)

- Registro Nacional. (2021). *Personas Jurídicas*. Obtenido de: [http://www.registracional.go.cr/personas\\_juridicas/personas\\_juridicas\\_informacion\\_general.htm](http://www.registracional.go.cr/personas_juridicas/personas_juridicas_informacion_general.htm)
- Reuben, G. (20 de julio del 2016). 5 razones porque registrar su marca La República, <https://www.larepublica.net/noticia/5-razones-porque-registrar-su-marca#:~:text=Titularidad%20de%20la%20marca%3A%20El,el%20cual%20la%20tiene%20registrada>
- Riteve SyC. (2021). *Tarifas Vigentes*. Obtenido de: <https://www.rtv.co.cr/tarifas/>
- Rivero G, J.M. y Zárate G, A.J. (2009). *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE SOTRANGEN LTDA*. Tesis inédita. Licenciatura. Universidad Pontificia Bolivariana. Bucaramanga, Colombia.
- Rodríguez, O. (2019). Empresas en zonas francas aportan el 12% del empleo. La Nación. Recuperado de: <https://www.nacion.com/economia/empleo/empresas-en-zona-franca-aportan-el-12-del-empleo/RTBIDYO7LNAPVPWJ2FOBKJGIOA/story/>
- Ruano, A. (10 de mayo de 2016). *El transporte terrestre y la historia de la humanidad. [Historia del transporte]*. Recuperado de <https://www.sertrans.es/trasporte-terrestre/el-transporte-terrestre-la-historia-de-la-humanidad/>
- Ruíz, H. (2020). Costa Rica: Estado de situación de 5 meses de Covid-19. Recuperado de: <https://www.uned.ac.cr/ocex/index.php/124-boletines-articulos/592-borrador-costarica-estado-de-situacion-de-5-meses-de-covid-19>
- Ruíz, H. (2020). *Impactos del covid-19 en la economía costarricense y mundial*. Recuperado de: <https://www.uned.ac.cr/ocex/index.php/124-boletines-articulos/556-impactos-del-covid-19-en-la-economia-costarricense-y-mundial>
- Sánchez P, E.F. (2015). *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES DE SERVICIO ESPECIAL EN EL*

*MUNICIPIO DE TURMEQUÉ – BOYACÁ*. Tesis inédita. Licenciatura. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Tunja, Colombia.

Soto, J. (12 de marzo del 2021). *Seis de cada diez empresas en Costa Rica no están aplicando teletrabajo*. Monumental. Recuperado de: <https://monumental.co.cr/2021/03/12/seis-de-cada-diez-empresas-en-costa-rica-no-esta-aplicando-teletrabajo/>

Viard, A. (2020). *COVID-19: IMPACTO EN EL SECTOR DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE*. Recuperado de: <https://www.mazars.es/Pagina-inicial/Insights/ltimas-Noticias/IMPACTO-EN-EL-SECTOR-DE-LOGISTICA-Y-TRANSPORTE>

## **Anexos**

## Anexo 1. Cuestionario para la muestra estadística

1. Por favor indique en qué modalidad se encuentra realizando sus labores profesionales. Teletrabajo \_\_\_\_\_ Presencial \_\_\_\_\_ Mixta \_\_\_\_\_
2. ¿En qué jornada realiza sus labores? Diurna \_\_\_\_\_ Nocturna \_\_\_\_\_ Mixta \_\_\_\_\_
3. Para trasladarse a su lugar de trabajo, ¿posee vehículo propio? // Si su respuesta es “No”, pase por favor a la pregunta 5. Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
4. Si tiene su propio vehículo, ¿estaría dispuesto a utilizar un transporte de bus privado con una ruta establecida para movilizarse? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
5. Si debiera elegir alguno de los siguientes medios de transporte para trasladarse a su lugar de trabajo, ¿cuál sería? Transporte bus privado \_\_\_\_\_ Transporte público \_\_\_\_\_ Otro (taxi, vehículo compartido, Uber, entre otros) \_\_\_\_\_
6. Si su empresa pudiera ofrecer un servicio de transporte colectivo que fuese financiado por esta y por usted, ¿lo utilizaría? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Tal vez \_\_\_\_\_
7. Si utilizara el transporte, ¿dónde le convendría ser recogido/ llevado? Por fuera de la empresa. \_\_\_\_\_ En algún punto colectivo. \_\_\_\_\_ A la cabecera de cantón de donde vive usted. \_\_\_\_\_
8. Una vez finalizada su jornada laboral, ¿a dónde se dirige generalmente? Hogar \_\_\_\_\_ Universidad \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_
9. ¿Cuáles beneficios considera usted que le brinda el transporte bus privado? Puede elegir varias opciones.
  - ( ) Reducción de tiempo en carretera.
  - ( ) Minimización del estrés causado por conducir.
  - ( ) Comodidad a la hora de transportarse.
  - ( ) Ninguna de las anteriores.
10. Debido a la pandemia causada por el COVID-19, ¿considera usted necesario que sean aplicados protocolos sanitarios en un transporte empresarial? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**11.** En caso de que sí considere necesario, ¿cuáles protocolos sugeriría a la empresa de transporte?

Distancia mínima de 1.8m.

Desinfección de asientos antes y después del viaje.

Aplicación de alcohol en gel para manos.

N/A

**12.** ¿Cuántos días a la semana utilizaría el transporte de bus privado?

Menos de 3 días \_\_\_\_ De 3 a 5 días \_\_\_\_ De 5 a 7 días \_\_\_\_

**13.** Aproximadamente, ¿cuál es su gasto mensual en transporte?

De 5mil a 15mil CRC \_\_\_\_ De 15mil a 25 mil CRC \_\_\_\_ De 25mil CRC en adelante\_\_\_\_

## **Anexo 2. Entrevista aplicada a empresarios transportistas**

Reciba un cordial saludo de parte de Mauricio González Arce y Zamora González, ambos estudiantes de licenciatura en la Universidad Latina de Costa Rica. Nos encontramos realizando nuestro trabajo final de graduación para optar por el grado de licenciatura, el cual trata sobre un estudio de factibilidad en el mercado de transporte. Como parte del estudio de mercado requerimos saber la posición de una de las partes protagonistas en el mercado, es decir, los transportistas, por ello, agradecemos mucho su colaboración y disposición en esta entrevista; le aclaramos que todas las respuestas serán únicamente con fines académicos y no pretende beneficiar a nadie en particular.

1. El mercado de transportes ha sido duramente afectado debido a las restricciones en desplazamientos causados por la pandemia del Covid-19. ¿Cómo piensa usted que esta situación le ha afectado?
2. La compleja situación económica que ha atravesado el país, ¿le han causado impactos considerables para su operación normal?
3. Si le ha causado impactos considerables, ¿podría compartirnos algunas estrategias de negocio que haya utilizado para hacer frente a la situación?
4. Durante el periodo en el cual nos hemos visto envueltos por la pandemia, los bancos extendieron beneficios de financiamiento, ¿usted cree que realmente son beneficiosos o por el contrario pueden significar problemas a futuro para los transportistas?
5. En estos momentos en los que todavía la pandemia deja ver sus efectos, ¿cree que sería rentable buscar nuevas opciones de negocio?
6. ¿Se le han presentado oportunidades de mejora en cuanto a planes financieros, estructurales o de mercado se refieren?
7. ¿Creen que el costarricense cambiaría el transporte propio por el transporte colectivo?
8. Según su experiencia, ¿qué considera mejor? Tener un mecánico o un taller donde llevar los buses
9. Al igual que en la anterior, ¿qué considera mejor? Tener un lugar propio para guardar las busetas o alquilar un espacio para hacerlo.

Nuevamente, muchas gracias por su tiempo. Su colaboración será muy importante para nuestra investigación.

### Anexo 3. Fotografías de la oficina



Fuente: tomadas de modo personal.

### Anexo 4. Cámaras de seguridad



Sistema de seguridad CCTV  
con DVR pentahíbrido de 4 ca...

CCTV-844/HDD

€258.700,00

Fuente: Steren. Obtenido de: <https://www.steren.cr/vidovigilancia-y-seguridad/camaras-cctv>

## Anexo 5. Precios de Laptop HP.



SKU: 31656  
LAPTOP HP 15-  
DA0006LA (CORE I3, 15.6  
PULG.)

**₡344,990.00**

Fuente: Tienda Office Depot, tomado de:  
[https://www.officedepot.co.cr/officedepotCR/en/C%C3%B3mputo/c/04-0-0-0?q=%3Arelevance%3Acategory%3A04-02-01-0&id\\_check=04-02-01-0&text=#](https://www.officedepot.co.cr/officedepotCR/en/C%C3%B3mputo/c/04-0-0-0?q=%3Arelevance%3Acategory%3A04-02-01-0&id_check=04-02-01-0&text=#)

## Anexo 6. Precio de Impresora HP Multifuncional



UPC0192545948517  
Multifuncional HP Smart Tank  
515  
C. 139,900.00

AGREGAR

Fuente: Fuente: tienda de Walmart, tomado de:  
<https://centroamerica.walmart.com/1/browse/items/6889>

## Anexo 7. Precio de Escritorio Recto Malibu 140



Fuente: office Depot, tomado de:  
<https://www.officedepot.co.cr/officedepotCR/en/search/?text=escritorio>

## Anexo 8. Precio de Teléfono Motorola Digital



Fuente: tienda de Walmart, tomado de:  
<https://centroamerica.walmart.com/1/browse/items/6889>

## Anexo 9. Precio de Silla Gerencial Negra



Fuente: office Depot, tomado de:  
<https://www.officedepot.co.cr/officedepotCR/en/search/?text=silla>

## Anexo 10. Precio de Sillas de espera



Fuente: office Depot, tomado de:  
<https://www.officedepot.co.cr/officedepotCR/en/Todas/c/0-0-0-0?q=silla%3Arelevance&page=2>

## Anexo 11. Precio de Mitsubishi Fuso Rosa 2017

	<b>2017 Mitsubishi ROSA</b>		<input type="checkbox"/>
	Combustible: Diesel	Color Exterior: BLANCO	<b>¢24,000,000</b>
	Cilindrada: 4,000 cc	Color Interior: AZUL	
	Transmisión: Manual	Placa: Termina en 1	
Estilo: Microbús/Minivan	Provincia: Alajuela	<a href="#">Ver Detalles</a>	

Fuente: crautos.com

<https://crautos.com/autosusados/cardetail.cfm?c=72942258&Mitsubishi.ROSA.2017>

## Anexo 12. Fotografía de algunos de los vehículos de la empresa.



Fuente: tomadas de modo personal.

### Anexo 13. Precios del diésel en los últimos tres años.

<b>Fecha</b>	<b>Producto</b>	<b>Precio final en estaciones de servicio</b>
2/3/2021	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	536
9/2/2021	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	504
28/1/2021	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	503
11/1/2021	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	483
16/12/2020	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	454
1/12/2020	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	450
6/11/2020	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	441
28/10/2020	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	440
30/9/2020	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	487

2/9/2020	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	495
3/8/2020	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	445
25/7/2020	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	446
1/7/2020	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	421
27/5/2020	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	358
7/5/2020	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	400
27/4/2020	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	399
27/3/2020	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	464
4/3/2020	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	498
4/3/2020	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	561

31/1/2020	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	561
13/1/2020	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	543
19/12/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	552
19/12/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	548
27/11/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	547
8/11/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	552
4/11/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	551
2/10/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	533
28/8/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	526
13/8/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	543

5/8/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	542
18/7/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	528
3/7/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	527
12/6/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	571
30/5/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	571
3/5/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	568
29/3/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	542
27/2/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	526
27/2/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	525
7/2/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	525

31/1/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	524
9/1/2019	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	534
28/11/2018	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	587
13/11/2018	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	599
2/11/2018	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	598
3/10/2018	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	586
3/9/2018	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	565
22/8/2018	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	555
10/8/2018	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	555
1/8/2018	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	555

28/6/2018	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	556
31/5/2018	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	562
3/5/2018	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	540
3/5/2018	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	531
3/5/2018	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	550
4/4/2018	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	531
4/4/2018	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	550
4/4/2018	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	546
1/3/2018	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	546
1/3/2018	Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	537

Fuente: Datos suministrados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep)

## Anexo 14. Cotización para mantenimiento de los vehículos



MEGA SERVICIOS ALAJUELA, S.A

Cedula Jurídica 3-101-666756  
 Telefono N° 2435-8615  
 San Antonio del Tejar, del puente de Villa Bonita  
 100 mts SurOeste, Alajuela

PROFORMA  
 PE031160

Cliente:	HJALMAR VIQUEZ VALERIO	Codigo:	C00380
Señor:		Telefono:	88242355
Placa:	AB7528	Kilometraje:	164219
Fecha Pedido:	19 / 03 / 2021 3:50 pm	Orden:	

Cantidad	Codigo	Articulo	P. U.	Precio Total
8.00	160-60193-05	AMALIE XLO ULTIMATE SYNTEC 5W40 ESTAÑON	6,000.00	48,000.00
1.00	28113-4H000	FILTRO DE AIRE DE STAREX H1	7,000.00	7,000.00
1.00	31922-2E900	FILTRO DE DIESEL STAREX H1	10,000.00	10,000.00
1.00	F-047	LIMPIEZA Y AJUSTE DE FRENOS SUV	20,140.00	20,140.00
1.00	G-001	CAF-334H000 FILTRO DE CABINA H1	10,000.00	10,000.00
1.00	LFP805	FILTRO DE ACEITE H1	5,000.00	5,000.00
1.00	LL-005	ALINEAMIENTO VEHICULO 4 X 2 Y 4 X 4	12,000.00	12,000.00
2.00	LL-009	BALANCE DE LLANTAS	3,000.00	6,000.00
1.00	LL-014	ROTACION DE LLANTAS	4,500.00	4,500.00
1.00	LUB-003	CAMBIO DE ACEITE Y FILTROS M. O.	1,800.00	1,800.00
1.00	MCB403	LIMPIADOR DE PARTES DE FRENO	5,000.00	5,000.00
1.00	MCB8902	CONCENTRADO PARA PARABRISAS	1,327.43	1,327.43
			Total mercadería:	130,767.43
			Descuento 1:	10.00 %
				13,076.74
			Impuesto I.Ventas	15,299.79
			<b>Total General:</b>	<b>132,990.48</b>

## Anexo 15. Cotización para la inscripción de la empresa ante el Registro de la Propiedad Industrial.

### Aranceles y Honorarios

Acto	Sociedad Mercantil. Constitución de Sociedad Anónima o de Responsabilidad Limitada (a través de Crearempresa)
Capital social:	₡ 10,000.00
Con IVA:	Si

Honorarios ₡ 181,500.00  
IVA ₡ 23,595.00

Honorarios ₡ 205,095.00

### Detalle Timbres

Timbre	Costo
Timbre del Colegio de Abogados (008)	₡ 0.00
Timbre de Educación y Cultura (003)	₡ 5,000.00
Timbre de Registro (001)	₡ 46,220.00
Timbre Agrario Impuesto (004)	₡ 15.00
Timbre Fiscal (impuesto) (005)	₡ 12.50
Timbre Municipal	₡ 20.00
Timbre Archivo (006)	₡ 10.00
Timbre Registro (Lega. Libros) (040)	₡ 15,910.00
Timbre Colegio de Contadores Privados (041)	₡ 75.00
Edicto	₡ 3,247.68
Cargo Administrativo	₡ 10,369.16
<b>Total</b>	<b>₡ 80,879.34</b>

### Resumen

Honorarios	₡ 205,095.00
Timbres e Impuestos	₡ 80,879.34
<b>Total</b>	<b>₡ 285,974.34</b>

Fundamento legal: artículo 95 Decreto N° 41457 -JP. Publicado en el Alcance N. 23 a la Gaceta N. 23 del 1 de febrero de 2019. . Directriz D.R.P.J.-01-2015: ... "todos los contribuyentes deben pagar el monto correspondiente al período fiscal 2019 y, obviamente, los anteriores si se encuentran morosos, so pena de verse sometidos a las multas, intereses y demás sanciones previstas en la ley que ahora se declara inconstitucional", ... "Por lo tanto, el asiento de presentación de los documentos pertenecientes a sociedades morosas, que sean ingresados por primera; y de documentos que se les haya indicado el defecto de sociedad morosa, presentados por ulterior vez y que sigan manteniendo dicho estado, (es decir q no hayan cancelado el impuesto) deberán ser cancelados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley N. 9024."

El pago de los timbres e impuestos se se realiza por el mayor valor entre el indicado en documento y el valor fiscal.

Fuente: Jorge Andrey Salazar Fonseca. Cod. 28665.

## **Anexo 16. Artículos referentes a la legislación laboral de la Constitución Política de Costa Rica**

ARTÍCULO 56.- El trabajo es un derecho del individuo y una obligación con la sociedad. El Estado debe procurar que todos tengan ocupación honesta y útil, debidamente remunerada, e impedir que por causa de ella se establezcan condiciones que en alguna forma menoscaben la libertad o la dignidad del hombre o degraden su trabajo a la condición de simple mercancía. El Estado garantiza el derecho de libre elección de trabajo.

ARTÍCULO 58.- La jornada ordinaria de trabajo diurno no podrá exceder de ocho horas diarias y cuarenta y ocho horas a la semana. La jornada ordinaria de trabajo nocturno no podrá exceder de seis horas diarias y treinta y seis a la semana. El trabajo en horas extraordinarias deberá ser remunerado con un cincuenta por ciento más de lo sueldos o salarios estipulados. Sin embargo, estas disposiciones no se aplicarán en los casos de excepción muy calificados, que determine la ley.

ARTÍCULO 59.- Todos los trabajadores tendrán derecho a un día de descanso después de seis días consecutivos de trabajo, y a vacaciones anuales pagadas, cuya extensión y oportunidad serán reguladas por la ley, pero en ningún caso comprenderán menos de dos semanas por cada cincuenta semanas de servicio continuo; todo sin perjuicio de las excepciones muy calificadas que el legislador establezca.

ARTÍCULO 73.- Se establecen los seguros sociales en beneficio de los trabajadores manuales e intelectuales, regulados por el sistema de contribución forzosa del Estado, patronos y trabajadores, a fin de proteger a éstos contra los riesgos de enfermedad, invalidez, maternidad, vejez, muerte y demás contingencias que la ley determine.

La administración y el gobierno de los seguros sociales estarán a cargo de una institución autónoma, denominada Caja Costarricense de Seguro Social.

(Constitución Política de Costa Rica, 07 de noviembre de 1949)

### **Anexo 17. Artículos del Código Tributario aplicables al estudio**

Artículo 4º.- *Definiciones.* Son tributos las prestaciones en dinero (impuestos, tasas y contribuciones especiales), que el Estado, en ejercicio de su poder de imperio, exige con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines.

(Decreto N° 4755, Código Tributario, del 03 de mayo de 1971)

### **Anexo 18. Artículos de la Ley del Impuesto sobre la Renta aplicables al estudio**

ARTÍCULO 1º.- Impuesto que comprende la ley, hecho generador y materia imponible. Se establece un impuesto sobre las utilidades de las personas físicas, jurídicas y entes colectivos sin personalidad jurídica, domiciliados en el país, que desarrollen actividades lucrativas de fuente costarricense.

El hecho generador del impuesto sobre las utilidades es la percepción o devengo de rentas en dinero o en especie, continuas u ocasionales, procedentes de actividades lucrativas de fuente costarricense, así como cualquier otro ingreso o beneficio de fuente costarricense no exceptuado por ley.

ARTICULO 2º.- Contribuyentes. [...] a) Todas las personas jurídicas legalmente constituidas, con independencia de si realizan o no una actividad lucrativa, las sociedades de hecho, las sociedades de actividades profesionales, las empresas del Estado, los entes colectivos sin personalidad jurídica y las cuentas en participación que haya en el país.

ARTÍCULO 4º.- Periodo del impuesto. El periodo del impuesto es de un año, contado a partir del primero de enero al treinta y uno de diciembre de cada año.

(Ley N° 7092, del Impuesto sobre la Renta, del 21 de abril de 1988).

### **Anexo 19. Artículos del Código de Comercio aplicables al estudio.**

Art. 102. En la sociedad anónima, el capital social estará dividido en acciones y los socios sólo se obligan al pago de sus aportaciones.

Art. 103. La denominación se formará libremente, pero deberá ser distinta de la de cualquier sociedad preexistente, de manera que no se preste a confusión; es propiedad exclusiva de la sociedad e irá precedida o seguida de las palabras "Sociedad Anónima" o de su abreviatura "S.A.", y podrá expresarse en cualquier idioma, siempre que en el pacto social se haga constar su traducción al castellano.

(Decreto N°3284, Código de Comercio).

### **Anexo 20. Artículos del Código de Trabajo aplicables al estudio.**

#### ARTICULO 18.

Contrato individual de trabajo, sea cual fuere su denominación, es todo aquél en que una persona se obliga a prestar a otra sus servicios o a ejecutarle una obra, bajo la dependencia permanente y dirección inmediata o delegada en ésta, y por una remuneración de cualquier clase o forma.

Se presume la existencia de este contrato entre el trabajador que presta sus servicios y la persona que los recibe.

ARTICULO 193.- Todo patrono, sea persona de Derecho Público o de Derecho Privado, está obligado a asegurar a sus trabajadores contra riesgos del trabajo, por medio del Instituto Nacional de Seguros, según los artículos 4º y 18 del Código de Trabajo.

(Ley N° 2, Código de Trabajo, del 27 de agosto de 1943)

### **Anexo 21. Artículos de la Ley de Protección al trabajador aplicables al estudio.**

Artículo 3- Creación del fondo de capitalización laboral. Todo patrono, público o privado, aportará a un fondo de capitalización laboral un uno y medio por ciento (1.5%) calculado sobre el salario mensual del trabajador. Dicho aporte se hará durante el tiempo que se mantenga la relación laboral, sin límite de años, y será administrado por las entidades autorizadas como un ahorro laboral conforme a esta ley.

(Ley N° 7983, de protección al trabajador, del 16 de febrero del 2000).

### **Anexo 22. Artículos de la Ley del Fortalecimiento de las finanzas públicas aplicables al estudio.**

#### Artículo 1- Objeto del impuesto

Se establece un impuesto sobre el valor agregado en la venta de bienes y en la prestación de servicios, independientemente del medio por el que sean prestados, realizados en el territorio de la República.

Artículo 4- *Contribuyentes*. Son contribuyentes de este impuesto las personas físicas, jurídicas, las entidades públicas o privadas que realicen actividades que impliquen la ordenación por cuenta propia de factores de producción, materiales y humanos, o de uno de ellos, con la finalidad de intervenir en la producción, la distribución, la comercialización o la venta de bienes o prestación de servicios.

(Ley N° 9635, del fortalecimiento de las finanzas públicas, del 03 de diciembre del 2018).

### **Anexo 23. Artículos de la Ley del Impuesto a las Personas Jurídicas aplicables al estudio.**

ARTÍCULO 1.- Creación. Se establece un impuesto sobre todas las sociedades mercantiles, así como sobre toda sucursal de una sociedad extranjera o su representante y empresas individuales de responsabilidad limitada que se encuentren inscritas o que en adelante se inscriban en el Registro de Personas Jurídicas del Registro Nacional.

(Ley N° 9428, del Impuesto a las Personas Jurídicas, del 21 de marzo del 2017).

### **Anexo 24. Artículos del Reglamento para la Explotación de Servicios Especiales de Transporte Remunerado de Personas.**

Artículo 4º.—Para la explotación de servicios especiales, se requerirá de permiso autorizado por el Consejo de Transporte Público\*.

Dicho permiso podrá amparar a uno o varios vehículos, de acuerdo con las necesidades del transporte y, en todo caso, previo estudio y recomendación del Departamento de Administración de Concesiones\* y Permisos del Consejo de Transporte Público\*.

Artículo 6º.—Para solicitar un permiso, el peticionario deberá presentar la licencia de circulación de transporte público vigente, asimismo deberá llenar una fórmula diseñada al efecto, en la cual deberá constar:

- a) Características del o de los vehículos: número(s) de placas, número(s) de motor, color, capacidad de pasajeros sentados, tonelaje, modelo(s).
- b) Calidades generales de la persona a cuyo nombre aparece inscrito el o los vehículos.
- c) Calidades generales del chófer o de los chóferes que conducirán el o los vehículos durante el servicio.

- d) Clase de servicio especial que se prestará (ocasional o estable).
- e) En el caso de que el permiso solicitado fuera de naturaleza estable, se deberá indicar el lugar y horas de salida y llegada, paradas intermedias, números de kilómetros del recorrido y tiempo de duración. Estos datos podrán ser verificados en cualquier momento sin previo aviso, por la Dirección General de la Policía de Tránsito, mediante el envío de inspectores.
- f) Tanto en la solicitud de permisos ocasionales como en los estables, se deberá indicar si el grupo que va a ser transportado, estará integrado por personas mayores o menores de edad, o bien mixtos. En el caso de que el grupo sea de menores de edad, el solicitante deberá hacer constar que habrá una persona encargada de auxiliar al conductor, en mantener el orden y seguridad de los pasajeros.

Artículo 7º.—La solicitud debidamente llena de conformidad con los términos exigidos en el artículo anterior, deberá presentarse en original y tres copias auténticas, acompañadas de los siguientes documentos:

- a) Tarjeta de circulación al día.
- b) Póliza de Seguro Obligatorio, Póliza de Seguro Voluntario.
- c) Póliza de Riesgos Profesionales que cubra a los empleados (que viajan en el autobús)
- d) Fotocopia de la cédula de identidad del propietario de los chóferes que vayan a conducir el vehículo.
- e) Constancia del registro de conductores en que se haga constar que el conductor o conductores del autobús o microbús está inscrito con licencia de tipo C-2.
- f) Para los permisos estables, el peticionario deberá acompañar a la solicitud, fotocopia del contrato o los contratos suscritos con la institución o empresa, documento que deberá ser autenticado por un abogado.
- g) Si se tratara de solicitud de renovación de un permiso estable, será indispensable presentar el permiso anterior.
- h) Si el vehículo estuviese inscrito a nombre de una persona jurídica, es necesario aportar certificación de la personería, lo mismo que la cédula de personería jurídica.
- i) Recibo cancelado por la suma de 25,00 colones a 100,00 colones, a favor del Consejo de Seguridad Vial, según se trate de Servicios ocasionales o permanentes respectivamente.
- j) En el caso de los permisos estables contratados por instituciones públicas, aparte de observarse las normas correspondientes en contratación administrativa, las tarifas a cobrar deberán ser aprobadas por la Comisión Técnica de Transportes.

Artículo 8º.—Todo vehículo que sea empleado en la prestación de servicios especiales de transporte colectivo, deberá estar previsto de:

- 1) Botiquín para primeros auxilios.
- 2) Extinguidor para incendios en perfecto estado de funcionamiento.
- 3) Cartel autorizado debidamente sellado y firmado por el Director General del Consejo de Transporte Público\* y por el Jefe del Departamento de Administración de Concesiones y Permisos\*, donde se indicará el número de placa del vehículo, el número de motor, el nombre del propietario y el recorrido que está autorizado a realizar.

Dicho cartel deberá colocarse en la parte delantera interior del vehículo, en lugar perfectamente visible. La falta del mismo hará incurrir al propietario de la unidad en sanciones que la Ley y los Reglamentos de Tránsito establecen.

(Decreto N° 15203, Reglamento para la Explotación de Servicios Especiales de Transporte Automotor Remunerado de Personas, del 31 de enero de 1984).

## **Anexo 25. Artículos del Reglamento para la Revisión Técnica Integral de Vehículos Automotores que circulen por las vías públicas**

Artículo 1º-Ámbito de aplicación. El presente Reglamento se dicta para regular la revisión técnica integral de vehículos automotores que circulen por las vías públicas, según lo establece la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres, N.º 73331 del 13 de abril de 1993 y sus reformas.

(Decreto N° 30184-MOPT, Reglamento para la Revisión Técnica Integral de Vehículos Automotores que circulen por las vías públicas, del 06 de febrero del 2002).

## Anexo 26. Fondo de amortización del préstamo

Inversión		C\$59 767 086				
Tasa Anual		10,00%				
Plazo		60				
Tasa por mes		0,83%				
Cuota		C\$1 269 874				
Periodo	Cuota	Intereses	Amortización	Saldo	Intereses	Amortización
				C\$59 767 086		
1	C\$1 269 874	C\$498 059	C\$771 815	C\$58 995 271		
2	C\$1 269 874	C\$491 627	C\$778 247	C\$58 217 024		
3	C\$1 269 874	C\$485 142	C\$784 732	C\$57 432 292		
4	C\$1 269 874	C\$478 602	C\$791 272	C\$56 641 020		
5	C\$1 269 874	C\$472 009	C\$797 865	C\$55 843 155		
6	C\$1 269 874	C\$465 360	C\$804 514	C\$55 038 641		
7	C\$1 269 874	C\$458 655	C\$811 219	C\$54 227 422		
8	C\$1 269 874	C\$451 895	C\$817 979	C\$53 409 443		
9	C\$1 269 874	C\$445 079	C\$824 795	C\$52 584 648		
10	C\$1 269 874	C\$438 205	C\$831 669	C\$51 752 979		
11	C\$1 269 874	C\$431 275	C\$838 599	C\$50 914 380		
12	C\$1 269 874	C\$424 287	C\$845 587	C\$50 068 793	C\$5 540 195	C\$9 698 293
13	C\$1 269 874	C\$417 240	C\$852 634	C\$49 216 159		
14	C\$1 269 874	C\$410 135	C\$859 739	C\$48 356 420		
15	C\$1 269 874	C\$402 970	C\$866 904	C\$47 489 516		
16	C\$1 269 874	C\$395 746	C\$874 128	C\$46 615 388		
17	C\$1 269 874	C\$388 462	C\$881 412	C\$45 733 976		
18	C\$1 269 874	C\$381 116	C\$888 757	C\$44 845 218		
19	C\$1 269 874	C\$373 710	C\$896 164	C\$43 949 054		
20	C\$1 269 874	C\$366 242	C\$903 632	C\$43 045 422		
21	C\$1 269 874	C\$358 712	C\$911 162	C\$42 134 260		
22	C\$1 269 874	C\$351 119	C\$918 755	C\$41 215 505		
23	C\$1 269 874	C\$343 463	C\$926 411	C\$40 289 094		
24	C\$1 269 874	C\$335 742	C\$934 131	C\$39 354 962	C\$4 524 657	C\$10 713 831
25	C\$1 269 874	C\$327 958	C\$941 916	C\$38 413 046		
26	C\$1 269 874	C\$320 109	C\$949 765	C\$37 463 281		
27	C\$1 269 874	C\$312 194	C\$957 680	C\$36 505 601		
28	C\$1 269 874	C\$304 213	C\$965 661	C\$35 539 941		
29	C\$1 269 874	C\$296 166	C\$973 708	C\$34 566 233		
30	C\$1 269 874	C\$288 052	C\$981 822	C\$33 584 411		
31	C\$1 269 874	C\$279 870	C\$990 004	C\$32 594 407		
32	C\$1 269 874	C\$271 620	C\$998 254	C\$31 596 153		
33	C\$1 269 874	C\$263 301	C\$1 006 573	C\$30 589 581		
34	C\$1 269 874	C\$254 913	C\$1 014 961	C\$29 574 620		
35	C\$1 269 874	C\$246 455	C\$1 023 419	C\$28 551 201		
36	C\$1 269 874	C\$237 927	C\$1 031 947	C\$27 519 254	C\$3 402 779	C\$11 835 709
37	C\$1 269 874	C\$229 327	C\$1 040 547	C\$26 478 707		
38	C\$1 269 874	C\$220 656	C\$1 049 218	C\$25 429 489		
39	C\$1 269 874	C\$211 912	C\$1 057 962	C\$24 371 527		
40	C\$1 269 874	C\$203 096	C\$1 066 778	C\$23 304 749		
41	C\$1 269 874	C\$194 206	C\$1 075 668	C\$22 229 082		
42	C\$1 269 874	C\$185 242	C\$1 084 632	C\$21 144 450		
43	C\$1 269 874	C\$176 204	C\$1 093 670	C\$20 050 780		
44	C\$1 269 874	C\$167 090	C\$1 102 784	C\$18 947 996		
45	C\$1 269 874	C\$157 900	C\$1 111 974	C\$17 836 022		
46	C\$1 269 874	C\$148 634	C\$1 121 240	C\$16 714 782		
47	C\$1 269 874	C\$139 290	C\$1 130 584	C\$15 584 197		
48	C\$1 269 874	C\$129 868	C\$1 140 006	C\$14 444 192	C\$2 163 425	C\$13 075 062
49	C\$1 269 874	C\$120 368	C\$1 149 506	C\$13 294 686		
50	C\$1 269 874	C\$110 789	C\$1 159 085	C\$12 135 601		
51	C\$1 269 874	C\$101 130	C\$1 168 744	C\$10 966 857		
52	C\$1 269 874	C\$91 390	C\$1 178 483	C\$9 788 374		
53	C\$1 269 874	C\$81 570	C\$1 188 304	C\$8 600 070		
54	C\$1 269 874	C\$71 667	C\$1 198 207	C\$7 401 863		
55	C\$1 269 874	C\$61 682	C\$1 208 192	C\$6 193 671		
56	C\$1 269 874	C\$51 614	C\$1 218 260	C\$4 975 411		
57	C\$1 269 874	C\$41 462	C\$1 228 412	C\$3 746 999		
58	C\$1 269 874	C\$31 225	C\$1 238 649	C\$2 508 350		
59	C\$1 269 874	C\$20 903	C\$1 248 971	C\$1 259 379		
60	C\$1 269 874	C\$10 495	C\$1 259 379	C\$0	C\$794 295	C\$14 444 192

## **Apéndice**

## Apéndice 1. Carta de aprobación del tutor

Heredia, 23 de abril de 2021.

Señores Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

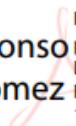
Presente

Estimados señores:

He revisado y corregido el Trabajo Final de Graduación, denominado: **Estudio de factibilidad para una empresa de transportes dentro del Área Metropolitana con interés de insertarse en el mercado**, para el primer cuatrimestre del 2021, elaborado por los estudiantes: Mauricio Gerardo González Arce, cédula 4-0243-0510 y Jorge Antonio Zamora González, cédula 1-1751-0810, como requisito para que los citados estudiantes puedan optar por Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Administración de Negocios.

Considero que dicho trabajo cumple con los requisitos de forma y de contenido exigidos por la Universidad, y por tanto lo recomiendo para su defensa oral ante el Consejo Asesor.

Suscribe cordialmente,

 Firmado digitalmente  
por Edgar Alfonso  
López Gómez  
Fecha: 2021.04.22  
18:32:51 -06'00'

---

MBA. Edgar Alfonso López Gómez

Cédula 3-0213-0214

Tutor.

## Apéndice 2. Carta de aprobación del lector

Heredia, 22 de abril de 2021.

Señores Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

Presente

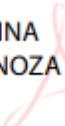
Estimados señores:

He revisado y corregido el Trabajo Final de Graduación, denominado: **Estudio de factibilidad para una empresa de transportes dentro del Área Metropolitana con interés de insertarse en el mercado**, para el primer cuatrimestre del 2021, elaborado por los estudiantes: Mauricio Gerardo González Arce, cédula 4-0243-0510 y Jorge Antonio Zamora González, cédula 1-1751-0810, como requisito para que los citados estudiantes puedan optar por Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Administración de Negocios.

Considero que dicho trabajo cumple con los requisitos de forma y de contenido exigidos por la Universidad, y por tanto lo recomiendo para su defensa oral ante el Consejo Asesor.

Suscribe cordialmente,

KAROL CRISTINA  
VINDAS ESPINOZA  
(FIRMA)



Firmado digitalmente por  
KAROL CRISTINA VINDAS  
ESPINOZA (FIRMA)  
Fecha: 2021.04.22  
15:22:37 -06'00'

---

MBA. Karol Vindas Espinoza.

Cédula 1-0911-0004

Lectora.

### Apéndice 3. Carta de aprobación del filólogo

Heredia, 23 de abril de 2021

Señores Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

SD

Estimados señores:

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación, denominado: **Estudio de factibilidad para una empresa de transportes dentro del Área Metropolitana con interés de insertarse en el mercado**, para el primer cuatrimestre del 2021, elaborado por los estudiantes: Mauricio Gerardo González Arce, cédula 4-0243-0510 y Jorge Antonio Zamora González, cédula 1-1751-0810, como requisito para que los citados estudiantes puedan optar por Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Administración de Negocios.

Corregí el trabajo en aspectos, tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación, aspectos de APA y otros relacionados con el campo filológico, y desde ese punto de vista considero que está listo para ser presentado como Trabajo Final de Graduación; por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad.

Suscribe cordialmente,



---

MBA. Sandra Patricia Chacón Vargas.

Número de Carné 17968

+506 8483 0764

[s.chaconv16@gmail.com](mailto:s.chaconv16@gmail.com)

Filóloga