

Universidad Nacional

Sede Regional Brunca

Área Sociedad y Desarrollo Económico

**Impacto de las políticas públicas financieras y su efecto en el desarrollo del comercio de las
PYMES del sector servicio de Pérez Zeledón, periodo 2020-2024**

**Para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración con Énfasis en
Gestión Financiera**

Eleny Alvarado Rivera

Hannia Milene Castillo Solís

Agosto, 2024

Universidad Nacional

Sede Regional Brunca

Área de Ciencias Sociales

**Impacto de las políticas públicas financieras y su efecto en el desarrollo del comercio de las
PYMES del sector servicio de Pérez Zeledón, periodo 2020-2024**

Para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración con Énfasis en Gestión
Financiera

Eleny Alvarado Rivera

Hannia Milene Castillo Solís

Noviembre, 2024

Impacto de las políticas públicas financieras y su efecto en el desarrollo del comercio de las PYMES del sector servicio de Pérez Zeledón, periodo 2020-2024.

Eleny Alvarado Rivera

Hannia Milene Castillo Solís

APROBADO POR:

Tutor (a) del TFG _____ M Sc., Alexander Gamboa Martínez.

Asesor (a) _____ M Sc., Juan Diego Barrantes Cordero

Asesor (a) _____ M Sc., Jorge Zúñiga Elizondo

Representación del decanato Dr.-Ing Elvis Rojas Ramírez

Director(a) del campus _____ M Sc. Erick Madrigal Villanueva

Dedicatoria

A mi hija Abigail, que desde el vientre y primeros meses de vida me inspiró a perseverar y culminar este proyecto tan importante para mí, siendo mi mayor motivación y el amor más grande que puedo tener.

A mis padres, cuyo amor incondicional y apoyo inquebrantable han sido las bases sobre lo que hoy son mis sueños, ya que gracias a su dedicación y sacrificio es que en los momentos de duda he logrado encontrar el camino.

Hannia Castillo Solís

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a Dios y a la Virgen, ya que gracias a su amor he logrado concluir este proceso universitario, a mi esposo porque siempre ha estado presente brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, a mis padres por su cariño y apoyo por siempre insistir en que si se puede con lo que uno se propone, al profesor guía, a los profesores asesores por su aporte tan importante en esta etapa de investigación por sus correcciones, así como sus ejemplos de lo que se desea dar a conocer en este trabajo.

Eleny Alvarado Rivera

Agradecimientos

A Dios, por haberme brindado la sabiduría, paciencia y fuerza necesarias para afrontar cada desafío durante toda la carrera y lo que llevo de vida misma, por permitirme obtener un logro más y darme la oportunidad de mejorar, de superarme y demostrarme que con esfuerzo puedo lograr lo que me proponga.

A mi tutor y asesores, por brindar su conocimiento para que este proyecto sea realizado de la mejor manera, por su paciencia y por dar siempre sus mejores consejos para que la realización del estudio sea concluida de manera exitosa.

A mi familia, por creer en mí y demostrar lo orgullosos que están de hasta donde he llegado, por apoyarme y enseñarme que las cosas cuestan y que vale la pena esforzarme por cumplir cada objetivo que me proponga.

Y, por último, pero no menos importante, a mi pareja, quien ha sido paciente desde que inició el proceso de realización de la tesis y me ha dado su apoyo incondicional, impulsándome cada vez que lo necesité, siendo comprensivo y haciendo las cargas más livianas para que tuviera el tiempo necesario para trabajar de manera tranquila y sin preocupaciones.

Hannia Castillo Solís

Agradecimientos

Mi agradecimiento va dirigido especialmente a Dios y a la virgen por el privilegio de llevar a cabo este trabajo, también le agradezco a mi esposo, padres y hermanos porque siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir cada uno de los objetivos tanto personales como académicos, ellos son los que me han impulsado siempre a seguir mis metas y nunca abandonarlas a pesar de las adversidades. A los profesores quienes fueron nuestros guías a través de sus conocimientos y experiencias a lo largo de su vida laboral, en esta formación profesional. Además de su paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no se hubiera logrado culminar este trabajo tan anhelado profesionalmente.

Eleny Alvarado Rivera

Resumen

En Costa Rica, las pequeñas y medianas empresas del sector servicios conforman más de la mitad de las empresas que se encuentran registradas, representando un 66 % de todas las PYMES para el año 2019. Ahora bien, Pérez Zeledón no es la excepción, pues para el año 2023 se identificaron 662 empresas registradas ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, y de ellas 380 se catalogan como de servicios. Por lo que la realización de un estudio para analizar el impacto de las políticas públicas financieras sobre las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón a través de la normativa costarricense actual y otros medios.

Asimismo, es de importancia, pues estas ayudan al desarrollo de la economía del cantón con empleos, reactivando la economía, estableciendo alianzas comerciales que permiten mejorar el desenvolvimiento y la consolidación en el mercado.

Así, pues, a partir del análisis se lograron detectar aspectos positivos, pero, también, aquellas deficiencias o limitaciones que se pudieron resaltar con el estudio, lo que dio una llamada de atención a las PYMES, además de a las instancias encargadas de apoyarlas.

El estudio se realizó mediante un enfoque cualitativo, con la finalidad de comprender y analizar la influencia de las políticas públicas sobre las PYMES en estudio, para ello, se definieron los alcances descriptivo y explicativo que brindaron la posibilidad de describir y explicar, respectivamente, la situación que presentan las PYMES en relación con el impacto que presentan las políticas públicas sobre estas.

Asimismo, se utilizaron las técnicas de recolección de datos revisión documental, entrevista personal y encuesta para finalmente aplicar cuestionarios a 214 PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón y realizar una entrevista a funcionarios expertos de la Municipalidad de Pérez Zeledón y del MEIC.

No en vano, al aplicar los instrumentos y analizar los resultados, se obtuvo que no existe un conocimiento adecuado de las diferentes políticas públicas financieras por parte de las PYMES en estudio y que el impacto que estas políticas tuvieron en el periodo de pandemia COVID-19 no fue del todo bueno para estas empresas, debido a que el apoyo de las diferentes instancias gubernamentales fue deficiente, como también existe un bajo porcentaje de PYMES que toman en cuenta las políticas públicas para tomar las decisiones de la empresa.

Palabras claves: PYMES, sector servicios, políticas públicas financieras, toma de decisiones.

Tabla de contenidos

Página de firmas.....	4
Dedicatoria.....	5
Agradecimientos	7
Resumen.....	9
Tabla de contenidos	11
Índice de tablas	13
Índice de figuras.....	14
Lista de abreviaturas	16
Introducción	18
Capítulo I. Planteamiento del Problema	22
Antecedentes del Problema de Estudio	23
Definición del Problema de Estudio.....	25
<i>Preguntas de la Investigación</i>	25
Objetivos de la Investigación	26
Justificación de la Investigación	27
Viabilidad de la Investigación.....	30
Capítulo II. Marco Teórico Referencial	33
Marco Contextual.....	34
<i>Reseña Histórica de la Evolución de las PYMES en Costa Rica</i>	34
<i>Contextualización de las PYMES</i>	37
<i>Contextualización del Sector Servicios</i>	39
<i>Contextualización de las Políticas Públicas</i>	40
Marco Teórico.....	41
<i>Políticas Públicas</i>	41
<i>PYMES del Sector Servicios</i>	51
<i>Características de las PYMES</i>	54
<i>Valoración de la Situación Actual de las Políticas Públicas Financieras</i>	56
<i>Incidencia de las Políticas Públicas en la Toma de Decisiones</i>	58
<i>Impacto y Grado de Afectación de las Políticas Públicas</i>	61
<i>Repercusiones de la Pandemia COVID-19</i>	64

Capítulo III. Marco Metodológico.....	67
Enfoque de la Investigación	68
Alcance de la Investigación.....	70
Fuentes de Información.....	70
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	72
Diseño Muestral	75
<i>Población de Estudio</i>	75
<i>Tipo de Muestreo</i>	76
<i>Tamaño de la Muestra</i>	76
<i>Selección y Distribución de la Muestra</i>	77
Cuadro de Variables	78
Capítulo IV. Análisis de Resultados	81
Interpretación de la Variable: Políticas Públicas.....	82
Interpretación de las Variables: PYMES del Sector Servicios y Caracterización de las PYMES	86
Interpretación de la Variable: Impacto de las Políticas Públicas	89
Interpretación de la Variable: Repercusiones de la Pandemia COVID-19	90
Interpretación de la Variable: Valoración de la Situación Actual.....	94
Interpretación de la Variable: Toma de Decisiones	99
Interpretación de la Variable: Grado de Afectación.....	106
Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones	107
Conclusiones	108
Recomendaciones.....	112
Referencias.....	116
Anexos	126
Anexo I. Cuestionario aplicado a las PYMES en estudio	127
Anexo II. Entrevista realizada a expertos.....	135

Índice de tablas

Tabla 1. Cantidad de PYMES en el cantón de Pérez Zeledón por sector según tamaño.	54
Tabla 2. Modelo de análisis de variables	78
Tabla 3. Conocimiento que poseen las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón acerca de las políticas públicas.	85
Tabla 4. Impacto de las políticas públicas financieras en las PYMES sector servicios del cantón de Pérez Zeledón durante la pandemia COVID-19.	92
Tabla 5. Beneficios que ofrecen las políticas públicas en la actualidad a las PYMES en estudio.	95
Tabla 6. Propuesta para que el impacto de las políticas públicas dirigidas a las PYMES en estudio sea más positivo.....	97
Tabla 7. Influencia de las políticas públicas financieras en la toma de decisiones de las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón.....	105

Índice de figuras

Figura 1. Distribución porcentual de empresas según tamaño. Periodo 2015-2020.....	52
Figura 2. Cantidad de empresas según sector económico. Periodo 2015-2019.....	53
Figura 3. Rango de conocimiento acerca de las políticas públicas que poseen las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón.	82
Figura 4. Políticas públicas que conocen las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón.	83
Figura 5. Opinión de las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón acerca del Sistema Banca para el Desarrollo.	84
Figura 6. Antigüedad en años de las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón.	86
Figura 7. Clasificación de las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón, según número de colaboradores.	87
Figura 8. Forma de adquirir personal de las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón.	88
Figura 9. Sector al que pertenecen las PYMES en estudio.....	89
Figura 10. Grado de apoyo que tuvieron las PYMES en estudio por parte de las instancias gubernamentales en el periodo de pandemia COVID-19.	90
Figura 11. Consecuencias de las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón a raíz de la pandemia del COVID-19.	91
Figura 12. Nivel de apoyo actual recibido por las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón por parte de las entidades gubernamentales.....	94
Figura 13. Opinión de las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón acerca del acceso a financiamiento.	99

Figura 14. Principales motivos por lo que las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón se ven afectadas al momento de optar por financiamiento.	100
Figura 15. Finalidad del financiamiento por parte de las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón.	101
Figura 16. Aspectos que toman en consideración las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón a la hora de adquirir un financiamiento.	102
Figura 17. Nivel en que influyen las políticas públicas a la hora de tomar decisiones en las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón.	103
Figura 18. Políticas públicas que poseen una mayor influencia en la toma de decisiones de las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón.	104
Figura 19. Desafíos a los que han tenido que enfrentarse las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón.	106

Lista de abreviaturas

BCCR: Banco Central de Costa Rica.

CCSS: Caja Costarricense de Seguro Social.

CIIU: Clasificación Industrial Internacional Uniforme.

CREAPYME: Centros Regionales de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa.

DANE: Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

DEE: Directorio de Empresas y Establecimientos.

DIGEPYME: Dirección General de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa.

FAO: Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura.

FODEMIPYME: Fondo para el Desarrollo de las Micro, Pequeñas y

Medianas Empresas.

INA: Instituto Nacional de Aprendizaje.

INEC: Instituto Nacional de Estadística y Censos.

MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

MICITT: Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.

MIDEPLAN: Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.

MIPYME: Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

PROPYME: Programa de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa.

PYME: Pequeña y Mediana Empresa.

RNIA-MEIC: Red Nacional de Incubadoras y Aceleradoras del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

SBD: Sistema Banca para el Desarrollo.

SIEC: Sistema de Información Empresarial Costarricense.

SINALEVI: Sistema Nacional de Legislación Vigente.

TEC: Tecnológico de Costa Rica.

UCR: Universidad de Costa Rica.

UNAM: Universidad Nacional Autónoma de México.

UNED: Universidad Estatal a Distancia.

Introducción

La presente investigación se enfoca en el análisis de las políticas públicas financieras, mediante el estudio de su repercusión en las PYMES en el periodo 2020-2024. Asimismo, tiene como objetivo evaluar el impacto de las políticas públicas financieras, a través de la revisión de la normativa costarricense actual para el desarrollo comercial de las PYMES del sector servicio a partir de las reglas institucionales, el comportamiento de los actores y los procesos establecidos, para la toma de decisiones de gestión.

Del mismo modo, se analiza el sector servicios, de forma amplia e integral, así como el monitoreo del uso de los recursos presupuestados, debido a que existe alta promoción de PYMES, que son consideradas como un factor clave para el desarrollo económico de la zona de Pérez Zeledón, mismas que han aumentado su desarrollo, generado necesidades como: fortalecimiento en la legislación, políticas, instituciones y bienes públicos que respaldan las oportunidades de crecimiento dentro del sector.

Además, el desarrollo de esta investigación se basó en cinco aspectos: analizar las políticas públicas financieras, características de las PYMES en el sector servicios, impacto que han tenido las políticas públicas financieras con respecto al COVID-19. Y, también, conocer tanto los métodos que utilizan las PYMES para la toma de decisiones como detallar la afectación que han tenido las PYMES en el sector servicios por la implementación de estas.

Existe un conjunto de políticas públicas ligadas a las PYMES del sector servicios que poseen incidencias con las organizaciones, por lo que estas deben ser cumplidas, lo que proporciona la construcción de alianzas con empresas de los sectores público y privado, de esta forma, deben estar vinculados a estos dos actores para que cada uno manifieste su postura y

también brinde su aporte, porque cuando una política es implementada puede afectar de forma positiva o negativa, por tanto, estas deben ser de conocimiento general y asumir las responsabilidades atinentes a las PYMES.

Ahora bien, la investigación se estructuró en cinco capítulos que están previamente definidos de manera clara, precisa y concisa, con el fin de facilitar la comprensión del tema en análisis. Entonces, en el primer capítulo sea plantea la definición del problema de investigación, acá se realizó un estudio en cuanto a los antecedentes de investigación para entender desde años atrás cómo evoluciona el tema estudiado, como también para poder justificar por qué se investiga, determinar el estado que presentan las PYMES del sector servicios en Pérez Zeledón.

También, se establecen los objetivos tanto general como específicos, lo que permitió un enfoque mayor de lo que se investigó, así como visualizar la viabilidad de la investigación mediante las distintas limitaciones de tiempo, espacio o territorio, recursos y la información accesible que se logre conseguir, para evaluar la posibilidad de realizar el estudio.

El segundo capítulo está compuesto por dos áreas, el marco contextual, que abarca parte de la historia de las PYMES a través de los años y cómo estas se han desarrollado, teniendo en cuenta la descripción o contextualización por medio del sector servicios y de las políticas públicas, lo que da como resultado un análisis general del avance de las PYMES, sus funciones y beneficios para el país. Asimismo, en la segunda parte se analizan y desarrollan las variables previamente seleccionadas, entre ellas la variable PYMES del sector servicios, algunas de sus características, valoración de la situación actual, entre otras de igual manera importantes, permitiendo un mayor enfoque y desarrollo del impacto de las políticas públicas sobre estas empresas, considerando la Ley 8262 que vela por su fortalecimiento.

En el tercer capítulo se abarca el marco metodológico, mismo que es esencial para la investigación, pues proporciona el enfoque utilizado en la investigación, definiendo la estructura y la manera de abordar el problema de investigación, en este caso se utiliza el enfoque cualitativo.

Además, se detalla el alcance descriptivo y explicativo, con el fin de brindar el método a utilizar para la recolección de los datos, detallando también las fuentes de información utilizadas para realizar el análisis de los datos.

Por su parte, las técnicas e instrumentos se evidencian dentro del capítulo tres, que definen cómo se recopiló la información. Esto se realizó a través de la revisión documental, entrevista personal y encuesta. Asimismo, se desarrolló el diseño muestral para conocer la población a la que se le realiza el estudio, que en este caso hace referencia a las PYMES que pertenecen al sector servicios y que se encuentran ubicadas en el cantón de Pérez Zeledón.

Del mismo modo, se desarrolló un muestreo probabilístico y la muestra a encuestar para obtener datos válidos que permitan indagar y tener confianza de los datos que se obtienen para ser analizados e interpretados, de manera efectiva y sistemática.

El cuarto capítulo de esta investigación es crucial en la investigación, debido a que en este se analizan e interpretan los datos recopilados tras aplicar las encuestas y las entrevistas a los expertos, con el objetivo de responder las preguntas de investigación planteadas, alcanzar los objetivos en estudio, además, verificar los datos de las variables, extrayendo conocimientos relevantes y útiles que ayudan a responder las preguntas de investigación. Se abordó a través de presentación visual, es decir, por medio de figuras y tablas, que permiten una mayor comprensión e interpretación de los hallazgos.

En cuanto al capítulo cinco, este contiene las conclusiones y recomendaciones, que son una síntesis de los hallazgos, lo que permite presentar las implicaciones derivadas del estudio

realizado y con ello abordar las respuestas a las preguntas de investigación planteadas al iniciar el estudio.

No obstante, las recomendaciones contemplan las sugerencias orientadas a la acción para mejorar alguna situación, así como procesos o practicas con respecto a los resultados obtenidos.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

Antecedentes del Problema de Estudio

El surgimiento de las PYMES se relaciona con los procesos de globalización y el impacto que tiene la cultura sobre las naciones, el constante cambio, el creciente desarrollo y el aumento de las tecnologías de información y las comunicaciones se han convertido en un aspecto clave para el desenvolvimiento de los emprendimientos (Arroyo, 2008), lo que, a su vez, ha marcado el comienzo para muchas organizaciones o una transición no esperada para las ya existentes, debido al auge que el cambio implicó sobre los nuevos procesos, materiales, equipos y recurso humano que el proceso requiere.

Por su parte, Costa Rica es uno de los países que ha presentado un crecimiento importante en el desarrollo e incremento de las pequeñas y medianas empresas, registrando aproximadamente 800 negocios para el 2011 a más de 26.000 para el 2021 (Arce y Villalobos, 2021). Esto demuestra el crecimiento paulatino y la evolución que ha presentado el país en todos los rubros que conlleva y que son indispensables dentro de cualquier emprendimiento.

En la actualidad, las PYMES son y continúan siendo un pilar de democratización económica, que destaca por su desarrollo en la implementación de empleo, así como la innovación, la reducción de la desigualdad y la generación de riqueza, por lo que han sido de apoyo para el bienestar de la población. Las PYMES “En Costa Rica generan la mitad de los puestos de trabajo, ya que son alrededor del 95 % del tejido empresarial y generan más de un tercio de la producción nacional” (Universidad de Costa Rica [UCR], s.f., párr. 2). Además, un aspecto importante a resaltar es el reconocimiento de las políticas públicas, las cuales tienen como propósito ayudar a la solución de un problema que le concierne a la sociedad en general. (Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica [MIDEPLAN], 2019).

Por estas razones, en el país se ha promovido el apoyo hacia estas empresas por medio de instituciones y programas como el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y el Sistema de Banca para el Desarrollo, entre otros, que han incentivado y presentado la formulación e implementación de políticas, programas y acciones para que las empresas puedan contar con un entorno empresarial que reúna todas las condiciones necesarias para su buen funcionamiento y que cuenten con las herramientas necesarias para ser más eficientes y eficaces en sus funciones (Ministerio de Economía, Industria y Comercio [MEIC], s.f.).

Asimismo, se ha de resaltar que para las pequeñas y medianas empresas existen programas de apoyo financiero como lo es el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), que busca convertirse en un apoyo económico importante a través de la ejecución de acciones, para impulsar aquellos proyectos productivos que ponen a su disposición los beneficios que obtienen, con el principal objetivo de mejorar las condiciones de financiamiento. El tener negocio propio puede resultar bastante complejo, por lo que estas acciones pueden solucionar uno de los desafíos más importantes que pueden presentar las empresas, que es el acceso a financiamiento (Banco Nacional de Costa Rica [BNCR], s.f.).

De acuerdo con esto, un estudio reciente relacionado con el impacto de las políticas públicas financieras y el efecto que poseen sobre las PYMES en Costa Rica, muestra que las PYMES del sector servicios es el que encabeza la lista de emprendimientos que existen en el país, sin embargo, evidencia que, a pesar de que las políticas públicas están realizadas para ayudar y proveer beneficios a este sector, los empresarios no acceden a dichos servicios, debido a que los requisitos para aplicar son difíciles de cumplir y cuando se accede a alguno de ellos para salir de deudas terminan obteniendo otro pasivo que les lleva a un efecto en cadena y a una posible quiebra de la empresa. Además, entre los resultados obtenidos se evidencia que los

emprendedores no conocen todos los beneficios del Sistema de Banca para el Desarrollo y otros sistemas (Viquez, 2021).

Por tanto, es de gran apoyo para las PYMES conocer los beneficios del SBD, convirtiéndose en un aliado para el negocio, a través de mecanismos para impulsar proyectos productivos, mejorando las condiciones de financiamiento que están dirigidos a las actividades de emprendimiento que principalmente son ejecutados por PYMES.

Definición del Problema de Estudio

La definición del problema de investigación es el primer paso para ejecutar de forma efectiva el trabajo a desarrollar. En este se muestra cuáles son los aspectos esenciales que permiten recolectar la información y datos de forma lineal y precisa, la cual plantea los lineamientos a seguir para el trabajo.

Así, se brinda un enfoque actualizado sobre el impacto que poseen las políticas públicas en las PYMES tomando en cuenta el desempeño y conocimiento que manejan las empresas acerca de estas políticas, identificando los efectos positivos o negativos que se presentan durante de la implementación de estas. Con esto es que se detalla la pregunta de investigación del presente trabajo:

¿Cuál es la afectación de las políticas públicas financieras, con relación a la normativa costarricense actual, para el desarrollo comercial de las PYMES del sector servicio del cantón de Pérez Zeledón, 2020-2024?

Preguntas de la Investigación

- ¿Cuál es la función de las políticas públicas en las PYMES del sector servicios?

- ¿Cómo las políticas públicas regulan el funcionamiento de las PYMES?
¿Cuáles son las principales características que poseen las PYMES del sector servicios?
- ¿Qué impacto han tenido las políticas públicas en las PYMES del sector servicios?
- ¿Cómo afectó la pandemia COVID-19 a las PYMES principalmente en el sector servicios?
- ¿Cuál es la realidad que enfrentan las PYMES actualmente en cuanto a las políticas públicas?
- ¿Cómo se deben tomar decisiones en las PYMES teniendo en cuenta las políticas públicas?
- ¿Qué grado de afectación tienen las PYMES con la aplicación de las políticas públicas?

Objetivos de la Investigación

Se considera que las políticas públicas financieras son un aspecto clave para las PYMES del país y de la región, por esto, se considera que deben de ser un aspecto a evaluar para el desarrollo económico del país en general, por lo que, a continuación, se plantean los objetivos de investigación, los cuales tienen como finalidad brindar una guía y profundizar sobre lo que se establece dentro de la misma. Además de que formula el objetivo general, dando una visión amplia sobre lo que se desea obtener a través del trabajo. Mientras que los objetivos específicos brindan de manera específica qué es lo que investiga y sobre qué se va a trabajar para alcanzar lo deseado.

Objetivo General

Evaluar el impacto de las políticas públicas financieras mediante la revisión de la normativa costarricense actual para el desarrollo en el comercio de las PYMES del sector servicios.

Objetivos Específicos

1. Analizar las políticas públicas financieras que regulan a las PYMES del sector servicio.
2. Describir las características que poseen las PYMES del sector servicios.
3. Identificar el impacto de las políticas públicas financieras en el sector servicios durante la pandemia COVID-19.
4. Explicar la situación actual que presentan las PYMES en la toma de decisiones de acuerdo con las políticas públicas financieras.
5. Determinar el grado de afectación que han presentado las PYMES con la aplicación de las políticas públicas financieras.

Justificación de la Investigación

El impacto que tienen las PYMES para la economía costarricense y, en particular para el cantón de Pérez Zeledón, es lo que se considera como motivo principal para realizar esta investigación, pues estas son de vital importancia para el desarrollo económico, generando empleos, aumenta de la competitividad, la dinamización de la economía, como también la diversificación de productos y servicios.

Por tanto, resulta importante comprender el nivel de afectación que tienen las PYMES del cantón de Pérez Zeledón en los últimos años respecto a las políticas públicas financieras, lo que

ha permitido sustentar decisiones objetivas sobre la continuidad y desarrollo del negocio.

Asimismo, estas políticas pueden estar desactualizadas respecto a la situación actual, por lo que se considera conveniente evaluar el impacto que se ha generado con respecto a estas y que así se puedan proponer acciones de mejora que permitan minimizar las deficiencias y, a su vez, brindar mayor flexibilidad respecto a los diferentes lineamientos que poseen las autoridades que le competen.

Además, se busca conocer el efecto que poseen factores externos e inesperados en las PYMES, como lo es el COVID-19, que tuvo un impacto significativo: cierres de algunos negocios por las medidas de confinamiento y las restricciones impuestas por el Ministerio de Salud para disminuir la transmisión del virus, así como la caída de la demanda por la crisis económica debido a la pandemia, presentando reducción en la demanda de productos y servicios.

Asimismo, se encontraron problemas de liquidez en la estructura financiera de las PYMES y en algunas ocasiones enfrentaron a dificultades para mantener sus líneas de crédito, o bien, para adquirir algún apoyo crediticio, ocasionando dificultad para mantenerse en el mercado e incluso, provocando el cierre de estas (Melgarejo *et al.*, 2021).

De igual forma, el involucramiento de las políticas públicas financieras, es un punto importante a analizar ya que este fenómeno afectó la economía a nivel nacional y, por ende, a pequeñas y medianas empresas, las cuales tuvieron que afrontar este tipo de situaciones y tomar decisiones objetivas de acuerdo con el nivel de afectación que enfrentó cada empresa en particular, ya que “una parte importante de las empresas que permanecen activas aún enfrentan dificultades, con flujo de caja reducido, alto endeudamiento y retrasos en el pago de compromisos” (Banco de Desarrollo de América Latina y El Caribe, 2021, párr. 1), por lo que las políticas públicas pueden representar un apoyo esencial.

Además, durante la pandemia las políticas públicas desempeñaron un papel crucial en el apoyo a las PYMES y en la mitigación de los impactos negativos que han enfrentado. Los gobiernos se han dado a la tarea de brindar programas de ayudas económicas, como subsidios, préstamos a tasas preferenciales, fondos de garantía y programas de alivio fiscal, medidas para facilitar y agilizar los trámites burocráticos y regulaciones con el fin de disminuir la carga administrativa y mejorar la capacidad de adaptación a los diferentes cambios provocados por la pandemia, además se implementaron por el gobierno políticas de apoyo a la transformación digital, brindando capacitaciones en tecnología. Por lo que las PYMES se han visto apoyadas para mejorar sus actividades y ser más competitivas (Heredia y Dini, 2021).

A lo anterior, el Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC] (2022) menciona que, según datos obtenidos del Directorio de Empresas y Establecimientos (DEE), el 90,3 % de las empresas se vieron afectadas por los efectos del COVID-19, siendo los sectores comercio y servicios los que tuvieron un mayor impacto, con consecuencias no solamente en el incremento de gastos de operación y una disminución de los ingresos por ventas, sino que, también, en la reducción de la jornada laboral y de trabajadores inscritos en planilla. Únicamente un porcentaje reducido de empresas son los que mencionan haber obtenido algún beneficio, como lo es el ajuste en el pago de alquiler y la readecuación de créditos.

Del mismo modo, el apoyo financiero a las PYMES a través de políticas públicas resulta importante para promover el crecimiento económico en un país, sin embargo, las PYMES constantemente encuentran dificultades para acceder a financiamiento con relación a las grandes empresas, ya sea por la falta de garantías o limitada experiencia en el mercado, por lo que se implementan programas por parte del gobierno con el fin de brindar la oportunidad de invertir en su negocio, expandirse y generar empleo.

El fortalecimiento de las PYMES según menciona la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (s.f.), posee efectos positivos, ya que con las diferentes normativas implementadas se logra dar la oportunidad a empresarios que deseen innovar, renovar y crear proyectos viables de emprendedores, y a través de ello, se genera un mayor crecimiento económico y social, es por ello, que es importante verificar el impacto que poseen las políticas públicas sobre las PYMES, especialmente aquellas que se encuentran en el sector servicios en la zona de Pérez Zeledón.

Viabilidad de la Investigación

El desarrollo de las empresas dentro de cualquier región es un aspecto a considerar cuando se habla de desarrollo económico, ya sea de un país, región o cantón, es por ello que la presencia, el crecimiento y un buen funcionamiento de las PYMES, especialmente de aquellas que se encuentran en el cantón de Pérez Zeledón son un punto importante a considerar para la viabilidad de la investigación, debido a que por medio de estas se brindan empleos, se reactiva la economía de la región y se promueve el establecimiento de alianzas comerciales que propicien el buen desarrollo de la economía en general.

Por lo tanto, se considera el impacto que poseen las políticas públicas financieras sobre el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas posee una especial importancia, de modo que a través del análisis se logró detectar las deficiencias o limitaciones que estas provocan sobre las PYMES y, además, se analizó los aspectos positivos, considerando que la mayor parte de este tipo de empresas requieren de financiamiento para iniciar sus operaciones o para hacerle frente a gastos inesperados.

Asimismo, el propósito del análisis de dichos aspectos fue obtener respuestas a distintas interrogantes que permitan brindar opciones a todas aquellas PYMES que lo necesiten y así tomar acertadas decisiones para un adecuado desarrollo del negocio.

También, las PYMES presentan limitaciones que les dificulta tener acceso a los diferentes recursos que se ofrecen por parte de las distintas instituciones financieras, entre ellas la falta de manejo de la información financiera, ya que, para acceder a los beneficios que las distintas entidades ofrecen se solicita un análisis financiero adecuado y completo que les permita a las instituciones medir la viabilidad que posee el negocio y a su vez asegurar el logro de cubrir cada una de las obligaciones, permitiendo a la empresa y a la entidad financiera obtener beneficios con el financiamiento.

Además, la temporalidad o el tiempo que posee la empresa en funcionamiento es un aspecto importante que se considera a la hora de obtener algún beneficio, pues en las instituciones financieras solicitan tener un mínimo de 3 años de operaciones para brindar algún beneficio como lo es el préstamo. De manera que son limitaciones que excluyen a ciertas PYMES de los beneficios que promueven algunas de las políticas públicas.

Así, se identifican limitaciones que dificultan el desarrollo de este tema, mismas que se abarcan desde cinco diferentes dimensiones (de recursos, información, tiempo, espacio y territorio).

Las limitaciones de recursos (económicas) recaen sobre la necesidad de recopilar información para el análisis correspondiente, por lo que resultó necesario trasladarse hasta diferentes lugares del cantón para establecer un contacto con los diferentes expertos a los cuales se les va a aplicar la entrevista correspondiente. Para ello, se necesitó dinero para suplir los diferentes gastos relacionados con transporte y alimentación que surgieron.

Además, otro aspecto importante que dificultó la investigación fue la poca información actualizada sobre los avances de las políticas públicas financieras que se aplican a las PYMES, que permite identificar la información precisa, por tanto, si esta estaba actualizada y provenía de una fuente confiable con el fin de obtener datos verídicos ayudó realizar un buen desarrollo del proyecto de investigación.

La limitación de tiempo se consideró importante para la investigación con el fin de obtener resultados positivos en la realización de cada capítulo, ya que el tiempo que se tuvo fue limitado porque los investigadores trabajan y simultáneamente la realizan. Este último contempla un tiempo de realización relativamente corto el cual se ejecuta desde julio del 2023 hasta agosto del 2024.

Asimismo, se encontraron limitaciones de espacio y territorio, en los que, como investigadores, debieron trasladarse a lugares específicos, por tanto, esta se desarrolló en la Provincia de San José, cubriendo todo el Cantón de Pérez Zeledón. Además, se encuentra enfocada en un solo sector empresarial que contempla las PYMES del sector servicios. Es por ello que se identificó esta limitación y se orientó a un solo segmento, lo que generó dificultad para la aplicación del estudio.

Capítulo II

Marco Teórico Referencial

En este capítulo se explora y analiza de manera general la relación que existe entre las políticas públicas financieras y las PYMES del país, específicamente las que se encuentran en el cantón de Pérez Zeledón, además de los diferentes aspectos referentes que tienen entre sí.

En particular, en este apartado se realizó una contextualización sobre cómo las políticas públicas han impactado en el desarrollo, crecimiento y regulación de estas empresas, las cuales son un aporte económico importante para Costa Rica.

Marco Contextual

Reseña Histórica de la Evolución de las PYMES en Costa Rica

Las pequeñas y medianas empresas en Costa Rica poseen una historia que ha evolucionado a lo largo de los años, donde el Estado a partir de 1950 empezó a interesarse en otros sectores productivos, por lo que se dio la creación de nuevas actividades empresariales, brindando así nuevas fuentes de empleo. Desde su surgimiento hasta la actualidad, las PYMES han desempeñado un papel crucial en el desarrollo económico del país, de modo que, su crecimiento ha mejorado las condiciones de las personas que tienen acceso a laborar en estos sectores productivos.

Según la historia, las PYMES en el país surgen a partir del periodo colonial, época en la que se subsistía de un mismo sector productivo y la economía del país dependía principalmente de la agricultura y el comercio, los cuales eran sectores importantes para el desarrollo del país, aun así, en dicha época también se presentaba el deseo y la motivación de formar pequeñas empresas familiares que desempeñaban un papel fundamental en la producción y distribución de bienes y servicios (Cousin, 2019). Sin embargo, fue a partir de la segunda mitad del siglo XX

cuando estas comenzaron a ganar mayor relevancia y se comenzó a crear e impulsar este tipo de proyectos a partir de leyes que velaran por este tipo de negocios y de esta manera cultivar en los demás una imagen positiva de crecimiento empresarial (Cousin, 2021).

En los años de 1950, Costa Rica experimentó un auge económico relevante, impulsado por la industrialización y la diversificación en la economía del país. En esta época se destacó la implementación de nuevas empresas en sectores como la manufactura, la construcción y los servicios. De esta forma, gran parte de las empresas se constituyeron como PYMES, su implementación ha brindado apoyo en diferentes ámbitos, como lo es, la generación de empleo y con ello, al desarrollo local, así como al crecimiento económico del país mediante la consolidación y aumento del progreso empresarial (Cousin, 2021).

Durante las siguientes décadas, las PYMES siguieron expandiéndose y diversificándose en Costa Rica y con ello, el gobierno tuvo que organizarse e implementar políticas y programas para fortalecer el crecimiento de estas, como lo es la creación de instituciones financieras especializadas en brindar apoyo a estas empresas. Debido a lo anterior, se establecieron incentivos fiscales y se desarrollaron alianzas estratégicas con grandes empresas para impulsar la competitividad de las PYMES y de esta forma, fortalecer la economía del país, ya que estas empresas forman parte del desarrollo empresarial.

De esta forma, en Costa Rica, el 47 % de los empleos que se generan son debido a la implementación de las PYMES, permitiendo así, que las personas posean un ingreso estable para el sustento familiar y a su vez, aporta a la disminución del desempleo en general. Además, la contribución de las PYMES posee un alto porcentaje en lo que concierne al Producto Interno Bruto (PIB) costarricense, representando de esta forma, un 35.7 % del mismo. Las mujeres por

su parte también poseen su participación dentro de estas empresas en puestos importantes, de modo que el 48 % de las PYMES se encuentran lideradas por mujeres (Castilla, 2022).

Por más que se realizaron esfuerzos por promover el progreso de las PYMES, estas empresas han enfrentado retos importantes a lo largo de su historia. Uno de ellos fue el acceso al financiamiento, pues gran parte de estas empresas habían experimentado inconvenientes para acceder a préstamos bancarios, esto porque presentaban debilidad en ofrecer garantías u otros rubros.

De igual forma, otro aspecto que dificulta es el poco o nulo historial crediticio, los cuales son requisitos esenciales para toda entidad interesada en un préstamo bancario, esto ha generado la búsqueda de alternativas de financiamiento, como lo es la Banca para el Desarrollo o la inversión de capital de riesgo.

Además, lo que ha impactado a las PYMES es la competitividad con empresas más desarrolladas y con un impacto importante tanto en la economía como en la preferencia de la sociedad. Estas empresas constantemente se enfrentan a dificultades para competir en igualdad de condiciones, por la falta de recursos y una economía de escala, donde el más grande es el que tiene las de ganar, en muchas ocasiones por su desarrollo. Incluso así, con las condiciones, gran parte de las PYMES han logrado destacarse a través de la innovación, la calidad de sus productos o servicios y la atención personalizada al cliente, de manera que estas han logrado “gestionar las tecnologías de una mejor manera identificando de forma eficiente sus procesos y servicios, logrando a través de ellos generar una ventaja competitiva, orientada a un enfoque de mejora” (López, 2019, p. 1).

Ahora bien, en los últimos años, las PYMES en Costa Rica han experimentado un impulso adicional gracias al avance de la tecnología y la digitalización, que ha permitido un

mejor manejo de sus servicios y de esta forma marcar una huella en cada atención a sus proveedores y clientes. Muchas empresas han aprovechado las oportunidades que brinda internet para expandir su alcance y llegar a nuevos mercados. Además, se han creado programas de capacitación y asesoramiento para ayudar a las PYMES a adaptarse a los cambios tecnológicos y mejorar su competitividad.

Con todo esto se reconoce que estas empresas han experimentado un avance significativo a lo largo de la historia, aportando en el desarrollo económico del país. Así, con los años, estas empresas han enfrentado desafíos, lo que ha generado oportunidades para crecer.

Por tanto, con el apoyo adecuado y la continua adaptación a los cambios del entorno empresarial, las PYMES continúan desempeñando un papel fundamental en la economía costarricense.

Contextualización de las PYMES

Las PYMES son entidades que, por su economía y orden organizacional, se caracterizan por tener un número limitado de empleados, un nivel de ventas regular y una estructura organizativa más simple en comparación con las grandes empresas. De igual forma, los emprendimientos que se encuentran constituidos legalmente y que realizan actividades económicas constantes pueden llegar a ser considerados como una PYME, conformadas por personas que trabajan por su cuenta, así como empresas familiares, sociedades o cualquier otra entidad que se desempeñe de manera regular.

Por la importancia que estas empresas poseen para el sector y para el país en general, la responsabilidad social empresarial actúa como un marco de referencia para estas, puesto que si la desarrollan de manera adecuada le facilita volverse más competitiva y actuar de manera

inteligente ante la competencia, lo que promueve, a su vez, la sostenibilidad de la empresa por medio de calidad de los servicios (Campos-Campos y Bermúdez-Carrillo, 2020). De modo que estas empresas generalmente son dirigidas por emprendedores o empresarios que buscan aprovechar oportunidades de negocio y satisfacer las necesidades del mercado.

Las PYMES enfrentan desafíos como la falta de acceso a financiamiento, la competencia con grandes empresas y la necesidad de adaptarse rápidamente a los cambios del mercado.

Asimismo, estas empresas poseen ventajas al ser más flexibles y ágiles por su tamaño y estructura sencilla, contando mayor capacidad para adaptarse a los cambios, permitiendo así estar más cerca de sus clientes, lo que le brinda la facilidad de conocer las variaciones en el mercado, como, por ejemplo, tienen la capacidad para disminuir su oferta en momentos en que no exista la demanda habitual. Pueden tomar decisiones más eficientes y adaptarse a las demandas cambiantes de los clientes, brindándole un valor agregado a sus servicios, por medio de la calidad, ya que esta se puede definir como “el conjunto de características, presentes en cualquier objeto, que permite establecer un juicio de valor que será usado como parámetro de comparación con respecto a otros” (Gutiérrez-Galera, 2023, p. 60).

Las PYMES contribuyen en parte a la economía del país, debido a que son empresas relativamente importantes por las actividades que desempeñan, su facilidad de aprovechar y detectar pequeños nichos de mercado y explotar su economía. A pesar de los desafíos que enfrentan, estas empresas contribuyen al crecimiento económico, generan empleo y fomentan la innovación en diversos sectores, además, poseen una capacidad para detectar y satisfacer las necesidades específicas de sus clientes, de esta forma concientizar en mejoras continuas para satisfacción propia.

Contextualización del Sector Servicios

Este sector representa una diversidad de industrias como lo son el turismo, la hostelería, el transporte, la banca, los seguros, la educación, la salud, las telecomunicaciones, la consultoría, el entretenimiento, entre otros. Además, pueden ir ligadas a la experiencia y es parte importante de lo que buscan los clientes y consumidores cuando contratan un servicio, en el que es esencial ofrecer una experiencia única y memorable, dando así una solución a las necesidades de sus clientes.

En el sector servicios de Pérez Zeledón se incluyen profesionales altamente especializados, como también servicios más generales y cotidianos. De esta manera, se da una mayor personalización y fidelización de los clientes. Arbache *et al.* (2015) señala que Costa Rica es uno de los países que posee un sector de servicios altamente competitivo, ya que las empresas brindan atención de calidad en lo que se refiere a los intereses del cliente como al servicio que se otorga.

Ahora bien, en la zona de Pérez Zeledón, las empresas se dedican a satisfacer las necesidades y demandas de los clientes a través de la oferta de servicios, ya sea de forma presencial o a través de plataformas digitales, lo que permite tener una comunicación directa mediante conversación personal, llamadas telefónicas, correo electrónico y redes sociales, con el fin de brindar una mejor atención a los diferentes clientes que lo requieran, mediante diversas formas de comunicación es que se mejora la imagen de la empresa con el fin de marcar diferencia en el servicio que ofrecen, generando así una mejor adaptación y oportunidad de crecimiento empresarial y satisfaciendo las necesidades de sus clientes.

A pesar de los esfuerzos que se realizan, son empresas vulnerables, que regularmente se ven afectadas porque en su mayoría cuentan con un capital limitado, lo que produce dificultades para enfrentar imprevistos o situaciones de crisis como, por ejemplo, la pandemia del COVID-19.

Asimismo, otro aspecto al que se enfrentan es a las dificultades para obtener financiamiento debido a los amplios requisitos que se solicitan, por lo que es importante que sus dueños, como también todos los implicados en ella fortalezcan las debilidades que presente y sepan aprovechar las oportunidades, que estén en constante mejora y se mantengan informados.

Contextualización de las Políticas Públicas

Las políticas públicas están elaboradas con el propósito de lograr ciertos resultados, objetivos específicos sobre las PYMES y suelen involucrar la asignación de recursos, la regulación de actividades y la implementación de programas y proyectos.

Estas políticas están dirigidas a orientar o alcanzar un fin que se expresa en directrices, lineamientos, objetivos estratégicos y, además, transformar un problema de interés público y se pueden desarrollar en una amplia gama de áreas: educación, salud, ambiente, seguridad, economía, justicia social y muchos otros aspectos de la sociedad.

Además, pueden ser dirigidas a nivel local, regional o nacional, y ser desarrolladas por instituciones gubernamentales. Por lo tanto, son traducidas en decisiones y apoyo en recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros, además se sustentan en mandatos, acuerdos o compromisos nacionales e internacionales.

Marco Teórico

Políticas Públicas

Las políticas públicas se establecen con la finalidad de satisfacer las necesidades que posee una población sobre un tema en particular, considerando aspectos demográficos, socioeconómicos, culturales y sociales que afectan a la sociedad o a una parte de ella. Cabe destacar que, según el MIDEPLAN (2016), para la creación de estas políticas, resulta necesario la gestión de una serie de instituciones u organismos que participan en el combate de una problemática en particular, quienes deben implementar procesos para el adecuado desarrollo de estas.

Entre los procesos que las instituciones incluyen, referente a las políticas públicas, consideran la formulación, el desarrollo y evaluación de los programas, considerando la toma de decisiones. Con ello, se realiza la coordinación de los procesos, el establecimiento de prioridades, la búsqueda de la innovación, la rendición de cuentas, el seguimiento y análisis de resultados obtenidos en la elaboración de las políticas.

De igual forma, el MIDEPLAN (2019) define las políticas públicas como “un curso de acción propositivo establecido para responder a un problema o un conjunto de problemas de interés público que atañen a personas o colectivos de la sociedad” (párr. 2).

Asimismo, las políticas públicas en el contexto empresarial, principalmente en las PYMES, poseen gran relevancia, pues incluyen aspectos que les brinda beneficios con la finalidad de que puedan continuar con el desarrollo de su negocio y a su vez, impulsar el crecimiento de este. También, estas políticas están estrechamente relacionadas con el establecimiento de leyes que regulan lo referente a las PYMES, como lo es la Ley N.º 8262 Ley

de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, que tiene como objetivos propiciar el buen desarrollo de las PYMES, promover y organizar ayudas especiales, así como tratar de incrementar el número de PYMES que se encuentran en el país y brindar fácil acceso a los mercados de bienes y servicios (Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas N.º 8262, 2002).

También, dentro de esta ley se establecen las instituciones que brindan un apoyo mediante una serie de prácticas para contribuir con un adecuado crecimiento y mantenimiento en el mercado de las PYMES, liderado por el MEIC y, a su vez, se implementan sistemas de financiamiento especiales como lo es el SBD, el cual posee solicitud de préstamos favorables, como también el Fondo PROPYME que otorga ayudas económicas a las empresas que lo requieran.

Por su parte, el MIDEPLAN (2016) en su documento “*Guía para la elaboración de Políticas Públicas*” menciona que en Costa Rica existen ciertos elementos que se deben tomar en consideración para la elaboración de una política pública, entre ellos los siguientes:

- La publicación del tema fundamental en la Agenda Política.
- La identificación del marco legal nacional e internacional.
- El estado en que se encuentra el problema, las variables y los indicadores relacionados.
- La intervención de la participación que se tiene como objetivo.
- La identificación de los enfoques, principios y características que presentan las políticas públicas.
- Explicación de los temas que son de relevancia.
- Objetivos, resultados, acciones.
- La forma de organización

- Evaluación y seguimiento de los resultados
- La ejecución de las políticas públicas mediante la estrategia elegida.

Además, dentro de las políticas públicas financieras que se establecen para apoyar el desenvolvimiento de las PYMES en el mercado costarricense se encuentran la Ley N.º 8262, el SBD y el Fondo PROPYME, los cuales se desarrollan a continuación.

- a. Consideraciones de la Ley N.º 8262. En Costa Rica se creó una ley que se encarga de impulsar aquellos pequeños emprendimientos que por su naturaleza les es más difícil comenzar, ya sea por las condiciones del país, por el capital inicial que se posea para el inicio de las operaciones y el periodo de recuperación de inversión, o los conocimientos administrativos con que cuenta el emprendedor o dueño del negocio. Por esto, se creó la Ley N.º 8262, Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, con el propósito de que crezca la economía nacional por medio de capital de los propios costarricenses, además de lograr una mayor generación de empleo y fomentar la innovación.

Cabe destacar que la Ley N.º 8262 fue publicada formalmente en el periódico oficial de Costa Rica (La Gaceta), número 94, el 17 de mayo de 2002, de la página número cuatro a la ocho (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO], 2019). Sin embargo, ha resultado necesaria la realización de modificaciones a la norma por medio de decretos con la finalidad de agregar nuevos criterios y redefinir parámetros y especificaciones para promover un adecuado desarrollo de estas empresas, habiéndose realizado 18 versiones de la norma, siendo la más reciente en el año 2015, la cual posee vigencia en la actualidad, según proyecta el Sistema Nacional de Legislación Vigente (SINALEVI) en su sitio oficial.

Esta Ley N.º 8262 (2002) define una serie de aspectos que enmarcan las pautas a seguir y los diferentes valores que se contemplan dentro de la misma, que se refleja en los artículos que se muestran de manera general en los siguientes párrafos.

Como se mencionó, por medio de esta ley se pretendió establecer un marco normativo, promoviendo un sistema estratégico de desarrollo a largo plazo, busca la productividad de las PYMES llevando a cabo un mejor desarrollo económico y social para el país, a través de la generación de empleo y el hecho de mejorar las condiciones productivas y de acceso a la riqueza, estas constantes mejoras implementan mayor competitividad para las PYMES, así como un mayor aporte económico para el país.

A través del MEIC se elaboraron diferentes estrategias para el desarrollo de las PYMES, por medio de su intervención como ente encargado. Para ello, la Ley N.º 8262 establece que dicha institución es la encargada de realizar dentro de sus funciones los siguientes aspectos:

- Fijar diferentes políticas de apoyo para las PYMES de acuerdo con las recomendaciones que brinde el Consejo Asesor Mixto de Pequeña y Mediana empresa.
- Encargarse de llevar a cabo la creación y ejecución de diversos programas que promuevan la disminución de obstáculos y le ayuden a las PYMES en su desarrollo.
- Proponer a las entidades más consolidadas, de índole pública y privada alianzas y programas que permitan el crecimiento y consolidación de las PYMES.
- Motivar y asesorar a las PYMES para que participen en procesos de contratación administrativa.
- Asegurar por medio de una certificación que una empresa (que se encuentre registrada y cumpla con los requisitos) se encuentra en condición PYME.

- Actualizar el Sistema de Información Empresarial Costarricense (SIEC) el cual actúa como un registro empresarial.

También, dentro de esta ley se encuentran diferentes conceptos y siglas a las que se les hace alusión para una mejor comprensión y adecuada interpretación de esta. Dentro de los conceptos que se pueden mencionar se encuentran actividad de servicios, actividad productiva, cargas sociales, emprendedor, persona física y jurídica, unidad productiva, entre otros. Además de siglas de diferentes mecanismos como lo son SIEC, CCSS, MEIC, PYME y SBD.

Se menciona que el MEIC por medio del SIEC crea un portal de servicios para contribuir a dicho sector al crecimiento empresarial y por medio de alianzas entre empresas públicas y privadas crear un sitio donde se intercambie información. Entre los datos que la ley deja claros que se pueden obtener a través de este sistema se encuentran:

- Registro de empresas inscritas como PYME, empresas proveedoras del estado, redes de apoyo, beneficios a este sector, entre otros.
- Iniciativas en programas o reglamentos que contribuyen al desarrollo del sector.
- Contactos empresariales

En lo que respecta al registro y condición de la empresa como PYME, la Ley N.º 8262 comenta que para obtener la aprobación se deben de cumplir con los siguientes requisitos:

- La actividad productiva a la que se dedique debe de encontrarse dentro de las agrupaciones que se señalan en la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), ya sea en el sector servicios, comercio, industria, u otros.
- Debe de estar registrada como una persona física o jurídica.

- El tamaño de la empresa debe de encontrarse según los parámetros ya establecidos dentro de la ley.
- Deben cumplir con cargas sociales, laborales y tributarias y encontrarse al día.

Por otro lado, la ley establece que, la definición del tamaño de la empresa, es decir, si esta se clasifica como micro, pequeña o mediana se define de acuerdo con el puntaje que se obtenga a partir de la realización de la siguiente fórmula.

$$P = [(Fpe * pe/Dpe) + (Finpf * inpf/Dinpf) + (Fan * an/Dan)] * 100$$

Sin embargo, existen parámetros distintos si la PYME se encuentra en el sector servicios, comercio, industria u otro, medidas que modifican el puntaje final de acuerdo con el área al que pertenece. Una vez que se obtiene el resultado, el tamaño se define de acuerdo con los siguientes criterios:

- Microempresa: $1 \leq P \leq 10$
- Pequeña Empresa: $10 < P \leq 65$
- Mediana Empresa: $65 < P \leq 120$

Por su parte, respecto al procedimiento para la realización del registro de una empresa como PYME puede realizarse por dos medios, ya sea visitando las oficinas de la DIGEPYME y CREAPYME, o bien, por medio de los canales digitales en la plataforma del SIEC.

Así, las PYMES al estar inscritas como tal poseen una serie de beneficios como lo son: acceder a las ventajas que se ofrecen cuando se participa en procesos de contratación administrativa, asistir a diferentes ruedas de negocios, poder formar parte de charlas, capacitaciones y talleres que se realizan gratuitamente, asesoría y asistencia empresarial y acceso a fondos como lo es el SBD.

De modo general, por medio de la Ley N.º 8262 se desarrollan estrategias para las PYMES que actúan como un apoyo para el fortalecimiento de la economía local o regional, a través de la implementación de este tipo de empresas, lo que da mayor confiabilidad y con esto se facilita la entrada a nuevos mercados por medio de la innovación y el apoyo de los diferentes recursos que se encuentran a disposición, los cuales les pueden brindar un mejor desarrollo permitiéndoles una mayor variedad de formas para emprender y desarrollar sus funciones.

- b. Sistema de Banca para el Desarrollo. El SBD es una estrategia impulsada por la Ley N.º 8262 con el fin de brindar a las PYMES un apoyo en lo referente al ámbito financiero para que estas tengan mayores posibilidades de adquirir créditos y alcanzar el desarrollo y fortalecimiento de estas empresas. Esta iniciativa se consolida a través de la Ley N.º 8634, que se creó en el año 2008 como resultado de aplicar las políticas públicas financieras del país (Banca para el Desarrollo, s.f.).

Procura promover el desarrollo económico y social a través de instituciones financieras, enfocadas en apoyar a las PYMES del país y a sectores que por lo general no tienen fácil acceso al crédito, como agricultores, emprendedores y comunidades rurales para la compra y construcción de instalaciones, de inventario, maquinaria y equipo, o bien, para utilizar el financiamiento como capital de trabajo (Banco Nacional, s.f.).

Además, Gutiérrez *et al.* (2016) menciona en su informe que el SBD se constituye como una propuesta de política pública para intentar disminuir o eliminar el problema de distribución que enfrenta el país desde los años 90.

Ahora bien, posee como misión “financiar e impulsar proyectos productivos viables, orientado a promover la inclusión financiera, el surgimiento, crecimiento y escalamiento de la

micro, pequeña y mediana empresa, contribuyendo así con la movilidad social y el desarrollo económico-social” (Banca para el Desarrollo, s.f., párr. 6), de modo que estas instituciones poseen autoridad legal que les permite otorgar préstamos más favorables, mismos que pueden brindar tasas de interés más bajas, plazos más flexibles y requisitos de garantía menos estrictos.

Asimismo, el SBD obtiene los fondos para financiar a las empresas por medio de diferentes recursos, como el Fondo Nacional para el Desarrollo, Fondo de Financiamiento para el Desarrollo, Fondo de Crédito para el Desarrollo, entre otros (Banca para el Desarrollo, s.f.) y la integran todos los intermediarios financieros públicos, el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), Instituto de Fomento Cooperativo y demás instituciones públicas que prestan servicios no financieros y de desarrollo empresarial, así como instituciones estatales y no estatales que manejen recursos públicos para financiamiento de proyectos (Ley Sistema de Banca para el Desarrollo N.º 8634, abril de 2008).

Para obtener un financiamiento por medio del SBD se deben cumplir los requisitos generales:

- Debe tener un proyecto viable.
- Tiene que identificar si, según las diferentes fórmulas establecidas, califica como micro, pequeña o mediana empresa, estas últimas deben ser debidamente autorizadas, según las políticas establecidas por el Consejo Rector.
- Cumplir con los requisitos establecidos por el operador en cuanto a: garantía, capacidad de pago, récord crediticio y otras condiciones establecidas por el operador financiero de acuerdo con sus políticas. (Banca para el Desarrollo, 2021, párr. 6).

El SBD es una política que ha crecido con el paso de los años y que demuestra el éxito de la propuesta al ayudar a muchos empresarios y emprendedores a lo largo del país, según Gutiérrez (2024) principalmente a aquellos que se encuentran fuera de la región central.

Además, ha sido notorio el desarrollo de la iniciativa, ya que, según las comparaciones de los últimos años, en el 2023 se alcanzó el monto histórico de crédito de 526 mil millones de colones aumentando un 30 % respecto al año 2022 y otorgando 127 mil créditos a los empresarios que se encuentran en el país para el desarrollo de su negocio.

- c. Fondo PROPYME. El Programa de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa (PROPYME) es un presupuesto que asigna el gobierno con el fin de apoyar a los distintos emprendimientos catalogados como PYMES en edades tempranas, por medio de ayudas económicas donde el monto que se le brinda es no reembolsable para que estos desarrollen proyectos que se consideren viables. Este programa tiene como objetivo amplificar el desenvolvimiento de las PYMES para poder hacer frente a la competencia y consolidarse en el mercado (MEIC, s.f.).

Del mismo modo, surge como política pública financiera por medio de la Ley N.º 8262, a partir de ello, con el fin de implementar y regular lo referente al programa, el Poder Ejecutivo, el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) y el MEIC crearon el Reglamento para el Programa de Fortalecimiento para la Innovación y Desarrollo Tecnológico de las PYME N.º 37168 (Reglamento para el Programa de Fortalecimiento para la Innovación y Desarrollo Tecnológico de las PYME N.º 37168, 2012).

El MEIC (s.f.) en su sitio web menciona las actividades a las PYMES pueden solicitar financiamiento, entre ellas se encuentran la validación técnica o comercial del negocio, ya sea para una en específico o para la realización de ambas etapas (MEIC, s.f.).

Cabe destacar que, para poder acceder a este programa, existen requisitos esenciales que las personas y equipos de emprendedores deben de cumplir, el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones [MICITT] (2021) lo detalla de la siguiente manera:

- Estar registrado como persona emprendedora en el Sistema de Información. Empresarial Costarricense (SIEC) del MEIC.
- Ser personas físicas mayores de edad.
- Ser costarricenses y que residan en Costa Rica.
- Presentarse acompañados por una Incubadora que forme parte de la Red Nacional de Incubadoras y Aceleradoras del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (RNIA-MEIC), la lista de incubadoras se encuentra en el siguiente enlace:
<https://www.PYME.go.cr/cuadro6.php?id=1>
- Debe presentarse un oficio de compromiso entre las partes (firmado por ambas partes) (p. 2).

Además, existen ciertos solicitantes que no pueden acceder al programa, pues poseen ciertas condiciones como que el proyecto o emprendimiento ya posea financiamiento de parte del sector público, empresas con más de 2 años de existencia, que tenga deudas o atrasos con el Programa de Innovación y Capital Humano, Fondo PROPYME o al Fondo de Incentivos, o bien, que la Ley N.º 8422 Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y otras leyes conexas tenga impacto sobre la empresa o persona solicitante (MICITT, 2021).

PYMES del Sector Servicios

Pueden ser constituidas como PYMES las micro, pequeñas y medianas empresas que realicen el registro respectivo. Ahora bien, cabe destacar que la instancia que busca el fortalecimiento de estas empresas es el MEIC, que mediante acciones de mejora busca el crecimiento de estas por medio de diversos programas establecidos por la entidad.

Asimismo, PYME es definida por la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas N.º 8262 (2002) de la siguiente manera:

se entiende por pequeñas y medianas empresas (PYMES) toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica. (párr. 3)

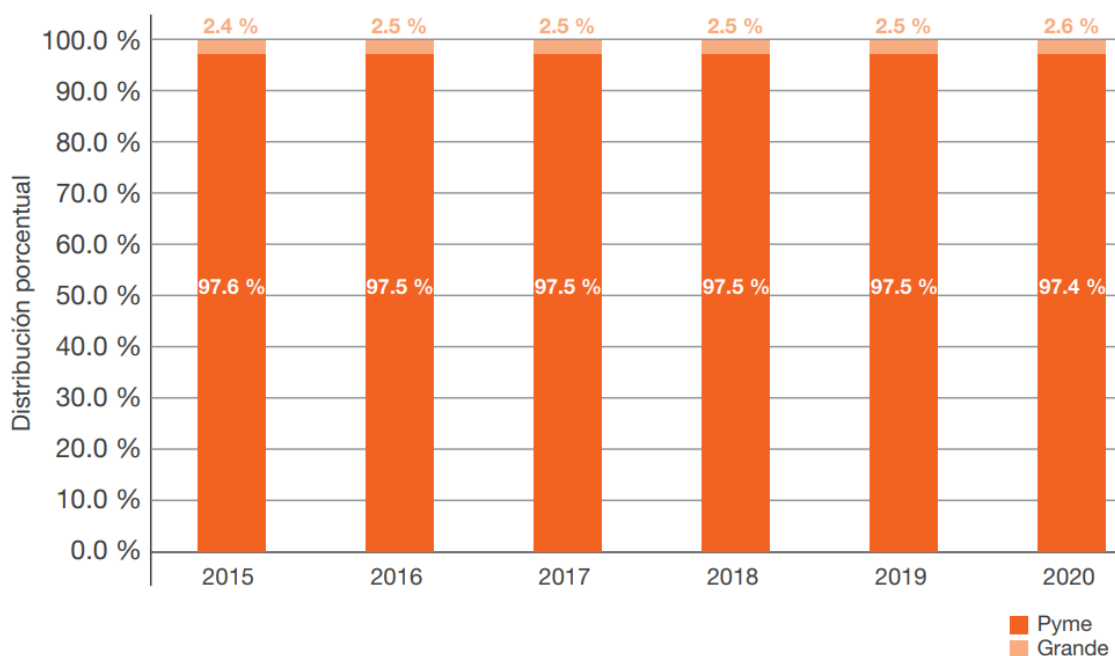
Esta misma Ley señala que una empresa para ser constituida como PYME debe cumplir con 2 de los siguientes requisitos:

- Pagar y estar al día con las cargas sociales.
- Cumplir con las obligaciones tributarias.
- Cumplir adecuadamente con las obligaciones laborales (Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas N.º 8262, 2002).

Es importante señalar que, de manera general, las PYMES en el país poseen una especial relevancia, pues representan más del 97 % del total de empresas en el país entre los años 2015 y 2020, según se refleja en la siguiente figura.

Figura 1.

Distribución porcentual de empresas según tamaño. Periodo 2015-2020



Nota: Elaborado por el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe a partir de datos obtenidos del MEIC, 2023.

Además, por medio de estas el desarrollo económico del país se incrementa a través de la generación de trabajo a la población, la contribución económica que realizan al país mediante la constitución de la empresa y el crecimiento de la región por medio de la diversificación de productos, la innovación y el aporte realizado. Según la Cámara de Comercio de Costa Rica (2022), estos datos no están alejados de la realidad, ya que las PYMES abarcan un 47 % del total de los empleos generados, brindando mayor estabilidad económica y ayudando en la disminución del desempleo y la pobreza, a su vez, las pequeñas y medianas empresas representan un 35.7 % de lo que integra el Producto Interno Bruto (PIB) del país.

Por su parte, las PYMES pueden ser clasificadas de acuerdo con el sector económico al que pertenecen, como lo es el sector servicios, comercio, industria y agropecuario. Asimismo,

conviene destacar que para efectos de la investigación es de importancia referirse al sector servicios, el cual es aquel que integra todas las actividades u operaciones que no producen bienes o materiales de manera directa, sino servicios intangibles que logran satisfacer las necesidades o resolver un problema que posee la población. En relación, este sector integra actividades como lo es el transporte, hotelería, turismo, seguros, finanzas, entre otros (Ley de Regulación de Licencias y Patentes de Pérez Zeledón N.º 8821, 2010)

El sector servicios es el que posee mayor participación de PYMES en el país, equiparando la mayor concentración de este tipo de empresas que desarrollan sus actividades y aportan al desarrollo económico del país y de la región. Así lo demuestra el MEIC (2021) en el Estado de situación PYME 2021, que contempla el periodo 2015-2019. En este se muestra que las PYMES del sector servicios son las que presenta mayor cantidad de empresas registradas en todo el país, equiparando para el 2019 un 66.0 % del total de las PYMES. En la siguiente figura se puede ver esta información.

Figura 2.

Cantidad de empresas según sector económico. Periodo 2015-2019

Sector Económico	Año 2015		Año 2016		Año 2017		Año 2018		Año 2019	
	Absolutos	Relativos	Absolutos	Relativos	Absolutos	Relativos	Absolutos	Relativos	Absolutos	Relativos
Total General	135 395	100,0%	135 896	100,0%	136 682	100,0%	138 367	100,0%	137 378	100,0%
Agropecuario	9 139	6,7%	8 939	6,6%	8 786	6,4%	8 674	6,3%	8 514	6,2%
Industria	7 408	5,5%	7 281	5,4%	7 194	5,3%	7 132	5,2%	6 803	5,0%
Comercio	30 143	22,3%	30 174	22,2%	30 116	22,0%	30 052	21,7%	29 045	21,1%
Servicios	86 136	63,6%	87 049	64,1%	88 060	64,4%	90 004	65,0%	90 637	66,0%
Otros ¹	2 569	1,9%	2 453	1,8%	2 526	1,8%	2 505	1,8%	2 379	1,7%

1/ Se incluye minas y canteras

Nota: Elaborado por el MEIC a partir de datos obtenidos del BCCR, 2021.

Además, si se compara esta información con las PYMES registradas en el cantón de Pérez Zeledón, se muestra que el sector servicios se constituye como el que posee una mayor participación, así se refleja en la siguiente tabla, esta contempla un total de 380 PYMES dentro

de esta categoría; a su vez, se observa que, de este total, la mayoría de empresas, específicamente un 94 % se clasifican como microempresas, seguido de las pequeñas que representan un 5 %.

Tabla 1.

Cantidad de PYMES en el cantón de Pérez Zeledón por sector según tamaño

Sector	Tamaño				Total
	Micro	Pequeña	Mediana	Grande	
Servicio	356	18	5	1	380
Comercio	196	17	4		217
Industria	60	4			64
Agrícola	1				1

Nota: Elaboración propia a partir de datos obtenidos del MEIC del registro de empresas activas al 31 de octubre de 2023.

A modo general, las PYMES del sector servicios son todas aquellas micro, pequeñas y medianas empresas que cumplen con los requisitos para ser constituidas como tal y que poseen los recursos necesarios para desarrollar sus actividades intangibles con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus clientes.

Características de las PYMES

La caracterización de las PYMES depende de múltiples factores, desde el método de definición o clasificación, el tamaño que posee la empresa, el equipo de trabajo que lo conforma, el aporte que realiza a la economía y a la reducción del desempleo, así como de los aspectos que las afectan, como el aumento de los impuestos, baja reducción de costos, entre otros elementos que caracterizan a este sector empresarial.

Del mismo modo, para caracterizar a las PYMES es de importancia saber que estas se pueden clasificar de manera cualitativa o cuantitativa, así lo señala el MEIC (2021), al describir el método cualitativo define que este debe de ser una empresa que se encuentre constituida formalmente y que obtenga ingresos con la realización de sus actividades que, además, aporte en las cargas sociales de pago de planilla y pago de obligaciones laborales y tributarias. Además, el criterio cuantitativo tiene que ver con la definición de la empresa como PYME a través del número de ventas, de activos y de empleo.

Asimismo, las PYMES se pueden clasificar en micro, pequeñas y medianas empresas de acuerdo con el número de colaboradores que posea, de modo que se define como microempresa a aquellas que poseen 10 o menos trabajadores, pequeña empresa si cuenta con más de 10 colaboradores hasta 35 y mediana empresa si posee más de 35 personas trabajando hasta 100 (El Financiero, 2017).

Este tipo de empresas también se pueden agrupar de acuerdo con el sector productivo al que pertenecen, de modo que cualquier actividad que se realice puede ser clasificada en cualquiera de los sectores comercio, servicios, industria o agropecuaria.

Igualmente, es característico de las PYMES que los socios o bien, la persona emprendedora tenga mucha participación en las operaciones de la empresa (Méndez *et al.*, 2016), de manera que las actividades que requieren de mayor responsabilidad, por lo general son llevadas a cabo por estos. Esta práctica no solo reduce costos de operación de la empresa, sino que provoca una mayor identificación, un mejor control sobre las operaciones que se realizan y mayor eficiencia en las operaciones, de tal forma que no se requiera mayor cantidad de trabajadores.

También, se puede caracterizar a las PYMES destacando algunos de los principales aspectos que provocan mayor afectación como lo son los requisitos, regulaciones y trámites para la solicitud de préstamos a entidades financieras, los cuales incluyen aspectos como la cantidad de años que tiene el negocio en operación, así como los detalles de la infraestructura que se posee.

Otra de las limitaciones recae sobre las difíciles condiciones de ingreso a los mercados internacionales, para la expansión del negocio, provocando que este no logre desarrollar al máximo sus capacidades.

Además, se presentan obstáculos referentes a los elevados montos que se deben de pagar por concepto de cargas sociales, altas tasas tributarias y las ilegalidades en las que se pueden incurrir. También, se contemplan las barreras que existen en el país para que las empresas puedan iniciar operaciones, en las que se incluyen registros, permisos, entre otros. (Vargas, 2005)

No obstante, se evidencia que las PYMES poseen ciertas características que las identifican como tal, pero que, a su vez, en el desarrollo y consolidación del negocio se ven reflejados una serie de obstáculos que dificulta el adecuado desenvolvimiento e inicio de operaciones del negocio, a pesar de que existen organismos e instituciones que trabajan para promover un crecimiento seguro de estos negocios a través de capacitaciones, charlas y acompañamiento que ponen a disposición de este sector.

Valoración de la Situación Actual de las Políticas Públicas Financieras

En la actualidad, las políticas públicas son esenciales para el correcto funcionamiento de las PYMES y resultan importantes por su aporte a la economía del país y su desarrollo como tal.

Estas políticas lo que buscan es brindar apoyo y beneficios a las PYMES, en el área de economía, el gobierno costarricense ha implementado programas de financiamiento específicos para las PYMES, como el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) y el Banco de Costa Rica (BCR), que ofrecen líneas de crédito y préstamos a tasas preferenciales para facilitar el acceso al capital de trabajo y la inversión en tecnología y maquinaria.

Asimismo, las políticas públicas apoyan a través de incentivos fiscales, esto con el principal objetivo de promover el crecimiento y el desarrollo de las PYMES. Estos pueden incluir exenciones de impuestos sobre la renta durante los primeros años de operación, así como reducciones en las tasas impositivas.

Actualmente se cuenta con más facilidad de trámites, se han implementado medidas para agilizar los procedimientos de registro, licenciamiento y cumplimiento tributario, lo que facilita el establecimiento y la gestión de las PYMES (OIT, 2014).

El gobierno a través de las políticas públicas se ha interesado en gran parte a que las PYMES tengan más posibilidades de acceder a nuevos mercados y adquieran conocimientos y habilidades empresariales. Estos pueden incluir ferias y exposiciones comerciales, así como programas de capacitación y asesoramiento empresarial.

De igual forma, tienen las posibilidades de ser más proactivas por medio de la innovación y la tecnología. Mediante el apoyo para la adopción de tecnologías digitales, el desarrollo de productos y servicios innovadores, la protección de la propiedad intelectual y la colaboración con instituciones académicas y centros de investigación.

No en vano, sigue siendo tema de análisis la importancia de apoyar a este tipo de empresas y proponer mejoras en cuanto al apoyo y recursos que se ponen a disposición de estas,

ya que brindan una serie de beneficios al país como lo es la apertura de empleos, contribuyendo así a la disminución de la tasa de desempleo, ya que esta, según el INEC (2023) es de aproximadamente un 9.6 %.

De manera similar, las PYMES presentan diferentes obstáculos que dificultan el funcionamiento y crecimiento de la empresa, según Acuña (2020) los principales problemas son aquellos que se encuentran relacionados con la adecuada gestión empresarial como lo es “la limitada capacidad para identificar, asimilar y explotar el conocimiento y las limitaciones para el financiamiento” (párr. 4).

Incidencia de las Políticas Públicas en la Toma de Decisiones

Las PYMES están constantemente influenciadas por las políticas públicas de Costa Rica ya que son las que regulan el funcionamiento de estas y organiza su accionar de la mejor manera posible, provocando que puedan influir en las decisiones de las PYMES de diversas formas. A lo anterior, “los administradores y dueños de PYMES dirigen sus negocios mediante un proceso tan cotidiano, que pocas veces se le presta atención a la toma de decisiones, tal es su importancia, que genera impactos positivos o negativos sobre la propia empresa” (Grumberg *et al.*, 2022, p. 11).

Por esto, tomar decisiones tiene que ver con las diferentes actividades que se enfocan en la resolución de problemas mediante la escogencia de alguna de las alternativas que se considere óptima o que mejor le resulte al negocio (Grumberg *et al.*, 2022), por lo que se presentan ejemplos de cómo estas políticas públicas financieras pueden tener un impacto en las decisiones empresariales:

1. Acceso a financiamiento. Las políticas públicas relacionadas con el acceso a financiamiento pueden influir en las decisiones de inversión y crecimiento de las PYMES, puesto que es conveniente tanto económicamente como en lo social, estas empresas cumplen con una parte importante de la actividad de trabajo y además generan gran parte de la producción. Por lo que si existen programas o medidas que faciliten el acceso a financiamiento, podrían sentirse más incentivadas y acompañadas a llevar a cabo inversiones en maquinaria, tecnología, expansión de su capacidad productiva, entre otros; programas como lo son el SBD y el Fondo PROPYME.

Sin embargo, las PYMES no participan en la forma correcta dentro del sistema financiero formal que hay en el país y según Canossa-Montes de Oca y Rodríguez-Alcocer (2019) ocho de cada diez empresas en el país no permanecen en el mercado por más de diez años, debido a que no existe el adecuado conocimiento financiero sobre los recursos a los que pueden acceder y a no tener las condiciones establecidas por las entidades para acceder a estas herramientas.

El acceso a recursos financieros es limitado para las PYMES en diversas circunstancias, además no tienen acceso a recursos del mercado de capitales por lo que el desarrollo de estas se ve limitado y este tipo de apoyo es regularmente para las grandes empresas, en consecuencia, las PYMES son las principales perjudicadas.

Además, si se lograra obtener un crédito se tendrán dificultades en cuanto a condiciones de costo y oportunidad los cuales posiblemente sean muy elevados para ciertas empresas, en lo que se refiere a intereses.

2. Políticas fiscales. Las políticas públicas relacionadas con los impuestos y los incentivos fiscales también pueden influir en las decisiones de las PYMES, tanto que pueden afectar la economía de estas, así como la realización de solicitudes para préstamos. Por ejemplo, si se

implementan reducciones de impuestos para las PYMES o se otorgan exenciones fiscales a ciertos sectores, puede que las empresas tomen decisiones como aumentar su producción, contratar más personal o invertir en nuevas tecnologías, “el Fondo PROPYME funciona como un incentivo importante a la formalización, que genera un interés entre los empresarios de registrarse con el MEIC y obtener el sello PYME” (Tinoco, 2014, p.10).

3. Regulaciones y trámites administrativos. Las políticas públicas incluyen la simplificación de los trámites administrativos y reducir la burocracia, lo cual ocasiona un impacto en las decisiones de las PYMES. Si estas empresas poseen medidas que agilicen los procesos de registro, permisos o licencias, pueden sentirse más motivadas a emprender o expandir sus actividades, debido a que cuentan con los pilares fundamentales para constituirse como una PYME y, de esta manera, mantener un impacto positivo permitiendo que se concentren más en sus operaciones y en el crecimiento de su negocio. “Actualmente, estos emprendedores son de gran valor para Costa Rica, pero ellos también necesitan asumir un rol decisivo para alcanzar la estabilidad necesaria, crecer y consolidarse en el tiempo” (Pensis, s.f., párr. 11).

4. Programas de capacitación y asistencia técnica. Las políticas públicas que promueven la capacitación empresarial y brindan asistencia técnica a las PYMES pueden influir en las decisiones relacionadas con la mejora de habilidades y conocimientos de los emprendedores y empleados de manera positiva, ya que tendrán mayores conocimientos y accesibilidad a su campo productivo y además brindar una atención más personalizada a sus clientes.

Esto puede conducir a una mayor capacidad de innovación, mejora de la calidad de los productos y servicios, y una mayor competitividad, lo que les permite un mejor manejo de sus funciones, creciendo en cada área que se posee dentro de la empresa, El INA es una de las

instituciones que ofrecen servicios como charlas, asistencia técnica, congresos y servicios de investigación, entre otros, los cuales no poseen ningún costo, con la finalidad de que estas empresas logren ampliar sus conocimientos y permanecer en el mercado mediante la innovación, capacitación y aprendizaje de conceptos administrativos (Nelson, 2018).

5. Políticas de apoyo al emprendimiento. Las políticas públicas que fomentan el espíritu emprendedor y facilitan la creación y consolidación de nuevas PYMES pueden influir en las decisiones de los individuos para iniciar un negocio, ya que estarán motivados y con un mejor horizonte de lo que desean lograr como empresa. Asimismo, brindar los servicios de mejor calidad y ser más competitivos.

Estas políticas pueden incluir programas de incubadoras de empresas, redes de apoyo, acceso a información y recursos, entre otros. Además, se cuenta con la Red de Apoyo PYME, que puede clasificarse como “una agrupación de instituciones y entidades, públicas y privadas, cuyo denominador común es su interés por responder a necesidades de las micros, pequeñas y medianas empresas del país, mediante la prestación de servicios” (MEIC, s.f., párr. 1).

De igual forma, las políticas públicas de Costa Rica pueden influir en las decisiones de las PYMES al brindar incentivos, facilitar el acceso a recursos y reducir barreras administrativas y fiscales. Estas políticas pueden influir en las decisiones de inversión, contratación de personal, adopción de tecnología y otras estrategias de crecimiento y desarrollo empresarial.

Impacto y Grado de Afectación de las Políticas Públicas

Las políticas públicas son acciones y decisiones tomadas por el gobierno con el fin de abordar problemas o necesidades específicas de la sociedad, ya que el país pasa por una situación

crucial de la historia, su desarrollo requiere ajustes y dar un nuevo impulso para mejorar las condiciones para más equidad, bienestar, crecimiento y empleo.

Para las PYMES, las políticas públicas pueden tener un impacto directo en su funcionamiento, crecimiento y desarrollo. De modo que este puede ser tanto positivo como negativo, dependiendo de diversos factores. “La Política Nacional de Empresariedad 2030, aspira a generar mayores oportunidades para los costarricenses, reconociendo y promoviendo el talento de las personas, mejorando el posicionamiento competitivo de los emprendimientos e impulsando el crecimiento de las empresas costarricenses” (MEIC, 2020, p.17).

Como bien es cierto, el país enfrenta distintos retos en cuanto a crecimiento y desarrollo económico integral generando mejores oportunidades en el país, por lo que ciertas políticas pueden beneficiar a las PYMES al constituir un entorno empresarial favorable que promueva el crecimiento.

Esto proporciona una serie de oportunidades como lo es la inversión en infraestructura y servicios básicos, como carreteras, telecomunicaciones y energía, lo cual facilita la operación de las PYMES. A parte de todo lo anterior también se cuenta con políticas que promueven la educación y capacitación empresarial, permitiendo así mejorar las habilidades y conocimientos de los emprendedores y trabajadores de las PYMES, reforzando así la competitividad.

También, se cuenta con las políticas que reducen los procesos burocráticos y disminuye la carga fiscal, de manera que provoca un impacto positivo en las PYMES al facilitar su establecimiento y expansión. Dichas medidas pueden comprender la disminución de impuestos, la simplificación de procesos administrativos y la eliminación de barreras burocráticas que dificulten la creación y operación de las PYMES en Costa Rica, las cuales se ven respaldadas por la red de apoyo PYME que se encuentra liderada por el MEIC (MEIC, s.f.).

A pesar de todos los esfuerzos por mejorar, también existen políticas que generan desafíos para las PYMES en Costa Rica, como lo son las regulaciones excesivas, altos costos de cumplimiento y restricciones comerciales pueden dificultar su funcionamiento y competitividad, puesto que estas empresas cuentan con recursos limitados y su crecimiento es lento ocasionando que no cuenten con la suficiente capacidad para cumplir con todos los requerimientos que tienen este tipo de políticas que les ocasionan diferentes panoramas que afectan su capacidad de crecimiento y desarrollo.

Asimismo, se enfrentan a políticas fiscales y monetarias las cuales pueden ocasionar dificultades a las PYMES, como lo son las tasas de interés y las políticas de acceso a financiamiento, a las que las PYMES en algunas ocasiones no pueden acceder a ellas, ya sea, porque no poseen la capacidad de pago o porque puede provocar un debilitamiento económico sobre la empresa en cuanto a los ingresos y sus gastos, debido a que muchas veces estas se encuentran comenzando o apenas van a iniciar su actividad productiva, afectando directamente la capacidad de las PYMES para obtener crédito y financiar sus operaciones o proyectos de expansión.

Como respuesta a esto, el Gobierno de Costa Rica se ha encargado de desarrollar proyectos y políticas específicas, con el fin de apoyar a las PYMES, implementando programas de capacitación, asistencia técnica, acceso a financiamiento y promoción del emprendimiento para mejorar las condiciones de las empresas y que su desenvolvimiento como tal, sea más activo y sobre todo que destaquen en cuanto a competitividad en el mercado.

Por lo que es importante destacar que todavía existen desafíos y áreas de mejora para fortalecer el entorno empresarial de las PYMES en el país.

Las políticas públicas en Costa Rica poseen un impacto relevante sobre las PYMES; como bien es cierto dichas políticas se enfocan en desarrollar condiciones favorables para su crecimiento y desarrollo, pero aun así pueden impulsar desafíos y barreras que dificulten su funcionamiento.

Además, el gobierno está al pendiente y en constante mejora por lo que continúan trabajando en la implementación de políticas que fomenten el emprendimiento y promuevan un entorno empresarial favorable para las PYMES, con la meta de contribución a la economía y el desarrollo sostenible del país.

Repercusiones de la Pandemia COVID-19

El COVID-19 es un virus que provocó una afectación a nivel mundial en todos los ámbitos, de manera que se vieron involucradas dentro de esta situación empresas del sector servicios, las cuales tuvieron graves repercusiones, principalmente las PYMES que apenas iniciaban su desenvolvimiento, desarrollo e implementación en el mercado y que tenían una débil estabilidad o base para sostenerse dentro del mismo.

En Costa Rica, este fenómeno también tuvo su incidencia, así lo menciona el INEC (2022) que más del 90 % de las empresas en el país tuvieron alguna afectación debido a la pandemia del COVID-19, siendo los sectores de comercio y servicios los que demuestran haber presentado mayores daños, representando estos un porcentaje del 91.1 % y 90.6 %, respectivamente.

Cabe destacar que estos daños afectaron al sector empresarial en diversas áreas del ciclo productivo, lo que provocó modificaciones que permitieran sobrellevar el cambio para poder mantenerse en el mercado. Entre los aspectos que se determinaron por el impacto del COVID-19,

se encuentran la disminución en el porcentaje de ventas, disminución de clientes regulares, la reducción de la jornada laboral de los colaboradores, el despido de personal o reducción de la planilla regular, aumento de gastos de operación para la realización de las actividades, implementación de trabajo en casa, cierre temporal de las instalaciones o de la empresa (Bravo, 2021; Banco Central de Costa Rica [BCCR] y UCR, 2023).

Las PYMES no son la excepción, sino que, al igual que las demás empresas, se vieron envueltas en toda la dinámica y en la constante búsqueda de soluciones viables que les permitiera mantenerse en el mercado, teniendo impactos y repercusiones económicas sobre algunos sectores y en la organización de las empresas.

Así lo comenta Hernández (2020), el COVID-19 y las medidas sanitarias que se tomaron para evitar la propagación del virus produjo una serie de desafíos para los negocios, pero que, a raíz de ello los empresarios se ven en la necesidad de implementar medidas como la búsqueda de capacitación e implementación de las nuevas tecnologías en las empresas logrando con ello alcanzar una mayor innovación dentro del sector.

El Tecnológico de Costa Rica [TEC] y la Universidad Estatal a Distancia [UNED] (2021) en su estudio reflejan que los aspectos que tuvieron una afectación relacionada en lo económico son: el empleo, los indicadores económicos y financieros, la internacionalización de las empresas y la cantidad de ventas realizadas.

Asimismo, se incluye el área organizativa, donde se analizan variables que tienen que ver con las actividades estratégicas y de organización como tal, además del cambio en las actividades con los clientes y proveedores que posee la empresa.

Es por lo anterior que las empresas se encontraron con la necesidad de tomar medidas de cambio para hacerle frente a todas las situaciones comentadas y al estilo de vida implementado de manera repentina, cambios como la modificación de los bienes y servicios ofrecidos a los clientes, a nivel de operaciones, disminución de los precios y búsqueda de subcontratación de las actividades (Chinchilla, 2021).

Capítulo III

Marco Metodológico

En este capítulo se hace referencia a los aspectos propios del marco metodológico que fija y detalla los métodos a utilizar para el desarrollo de la investigación. Asimismo, en este apartado se establece el enfoque de la investigación, para determinar la dirección de esta y sobre qué aspectos se analizan posteriormente. Además, se determina el alcance, con la finalidad de especificar los límites metodológicos y procesos. También, se detallan las fuentes de consulta, las cuales muestran de dónde se tomó la información para abordar el tema, definir las técnicas e instrumentos con los que se pretende recolectar la información, determinar cuál fue la muestra a estudiar y la definición del cuadro de variables.

Enfoque de la Investigación

El enfoque de investigación proporciona el marco a seguir del proyecto, pues define la estructura y la manera en que se aborda el problema en estudio, proporcionando así el tipo de información que se necesita para la posterior recolección, análisis e interpretación de los datos con la finalidad de dar una solución al tema en estudio.

En este caso, se utilizó el método cualitativo, debido a que brinda a los investigadores la posibilidad de observar el entorno en que se desenvuelve la población en estudio, como también su sentir y su experiencia respecto a algún problema en específico, o bien, su opinión sobre algún tema en particular. Por esto, con este enfoque se logró obtener datos de diversas fuentes, lo que, a su vez, logró una mayor oportunidad para recolectar información que resultara valiosa para el estudio (Pimienta y De la Orden, 2017).

Asimismo, el enfoque presenta una serie de características que lo definen como tal, así lo resaltan Hernández *et al.* (2010) cuando define que:

- El enfoque cualitativo es simple, de modo que no posee una especificación ampliamente definida, en cuanto a procesos y preguntas de investigación como tal.
- Presenta un proceso lógico en el que toma relevancia la exploración y descripción por medio de técnicas como la entrevista que permite llegar a una conclusión a través de la interpretación de perspectivas e ideas, así como de la información como tal.
- En este enfoque generalmente no se realizan supuestos, sino que estos surgen durante el proceso cuando se tienen los suficientes datos probatorios.
- Con el enfoque no se realizan mediciones numéricas ni estadísticas, sino que los datos se obtienen a través de puntos de vista, perspectivas y criterio de la población.
- En el enfoque cualitativo se busca interpretar lo que se va captando activamente mediante los instrumentos utilizados para la recolección de la información.

Ahora bien, el enfoque cualitativo dentro de la investigación posee como principal objetivo el comprender y analizar a fondo la realidad de las políticas públicas en las PYMES del sector servicios, obteniendo información detallada y contextualizada sobre las experiencias e impacto de estas políticas en las empresas y su entorno.

Además, permite tener una visión amplia y detallada de las funciones y mecanismos que se manejan en el contexto de las políticas públicas para las PYMES del sector servicios, por lo que se busca un entendimiento completo de cómo estas políticas pueden afectar directa e indirectamente al desarrollo y crecimiento de las empresas, así como a los distintos actores y grupos de interés involucrados.

Alcance de la Investigación

Definir el alcance de la investigación permite determinar el método que utiliza para la recolección de los datos y poder obtener resultados para dar solución al problema. En este caso, debido a la naturaleza del estudio se consideró que este posee mayor relación con los alcances descriptivo y explicativo, por las siguientes razones:

Se determina el alcance descriptivo, debido a que este tiene como propósito describir una situación o fenómeno que ya es conocido y el impacto que este posee dentro de una población en específico (Ramos-Galarza, 2020; Hernández *et al.*, 2014). Por lo tanto, para este estudio, se presenta el alcance descriptivo, en el que se detallar la situación que enfrentan las PYMES del sector servicios, del cantón de Pérez Zeledón, respecto al acceso a financiamiento y los pasos a seguir de estas empresas debido a los obstáculos que se pueden presentar, tomando en consideración las políticas públicas financieras y su acción dentro de este sector, así como variables externas (COVID-19).

Asimismo, se contempló el método explicativo, pues este busca la razón de ser de los fenómenos o eventos que suceden, así como la relación que pueden presentar determinadas variables (Ulate y Vargas, 2016). En la investigación, se determinó la relación que existe, o bien, el impacto que las políticas públicas financieras poseen sobre las PYMES del sector servicios.

Fuentes de Información

El concepto de fuente de información tiene que ver con los recursos, objetos o situaciones que brindan o poseen datos relevantes para los investigadores y el estudio en cuestión (Jaén, 2019). Estas se componen de diferentes instrumentos o recursos que brindan la información relevante, confiable y necesaria para el tema en cuestión. Cabe destacar que pueden variar

conforme el tipo de investigación. Por esto, entre las fuentes más comunes se incluyen las fuentes primarias, secundarias y terciarias.

Ahora, en este estudio se destacan las fuentes primarias y secundarias para el desarrollo de este, las cuales se describen a continuación:

Fuentes primarias: estas se encuentran relacionadas con la experiencia directa del investigador o la observación de un evento, dentro de estas se encuentran registros originales, como lo son los documentos históricos, consultas a expertos en el tema, así como tesis académicas, entre otros (Suárez, 2023; Ulate y Vargas, 2016). Dentro de la investigación se utilizan este tipo de fuentes, con la finalidad de recabar información que permita determinar el efecto que poseen las políticas públicas sobre el desarrollo y desenvolvimiento de las PYMES en estudio.

Fuentes secundarias: se refieren a la información que ya ha sido abordada anteriormente, de modo que en estas se realizan actividades como lo es recoger, sintetizar y analizar los datos obtenidos de las fuentes primarias; dentro de las fuentes secundarias se encuentran comentarios de libros, disertaciones, periódicos y otros documentos especializados (Suárez, 2023). En el estudio se incluyen estas fuentes ya que la información recabada se ha obtenido a través de informes de instituciones, libros y artículos de revista, que brindan datos exactos de lo que se desea expresar con respecto a las políticas públicas y su impacto en las PYMES por lo que este enfoque permite un mayor énfasis en dichos temas, debido a que estos han sido estudiados y publicados de forma oficial.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos permiten recopilar la información necesaria para el desarrollo de la investigación de forma más sencilla, a través de la aplicación de distintas herramientas que se utilizan y se encuentran a disposición del investigador.

Por su parte, las técnicas de recolección de datos poseen diferentes formas de recopilar la información que se requiere, esto dependerá del tipo de investigación, así como de los objetivos y las diferentes características del tema en estudio. Baena (2017) destaca los rasgos esenciales de las técnicas:

- Considera una serie de pasos o normas para guiar específicamente las etapas de la investigación.
- Brinda herramientas para realizar los procesos de recolección, concentración y conservación de datos, así como la interpretación de estos.
- Su principal función es la de cuantificar, medir, e integrar la información ejecutando los métodos correspondientes.

Para la investigación se utilizaron las técnicas revisión de archivos, encuesta y entrevista, teniendo en cuenta que se desarrollan por medio de diferentes instrumentos. Estos últimos hacen referencia al soporte que poseen las técnicas de recolección de información para cumplir su objetivo, el cual es la recopilación de datos para dar respuesta a las preguntas de investigación (Baena, 2017). A continuación, se detallan las técnicas a desarrollar en el estudio.

Revisión Documental

La Universidad Nacional Autónoma de México [UNAM] (s.f.) menciona que la revisión documental se puede conceptualizar como “aquella que se realiza a partir de la información

hallada en documentos de cualquier especie” (párr. 6), como lo son fuentes digitales que son de utilidad, bibliográficas, archivísticas y otras.

Por medio de esta, se obtuvo y comprobó la información necesaria para dar respuestas a las interrogantes del estudio, mediante búsquedas realizadas en internet que permitieron validar los datos obtenidos, por medio de sitios web, textos y documentos confiables para el investigador, así como identificar las acciones y programas que se han implementado para mejorar la situación de las PYMES a través de los años.

Entrevista Personal

La entrevista es una técnica que se utiliza generalmente en la investigación cualitativa, se contempla en un cara a cara, o bien, en la interacción que surge entre el entrevistador y entrevistado, con la finalidad de recopilar datos para luego ser analizados y, de esta manera, poder extraer información que permita dar respuesta a las distintas interrogantes del estudio (Mata, 2020).

Con la aplicación de esta entrevista se buscó una conversación con dos diferentes expertos en el tema de instituciones gubernamentales que trabajen con este tipo de políticas como la Municipalidad de Pérez Zeledón y el MEIC, los cuales pueden brindar una información más amplia y detallada sobre los diferentes aspectos estudiados acerca del impacto que poseen las políticas públicas financieras sobre las PYMES del sector servicio de Pérez Zeledón, para sí realizar un análisis exhaustivo comparando el criterio de los expertos, la opinión de las PYMES y la información obtenida a través de la revisión documental.

Encuesta

Esta tiene como fin obtener información del problema en estudio mediante la percepción que poseen las personas. Generalmente se realiza a través de instrumentos como lo son cuestionarios estandarizados, estos se catalogan como instrumento de recolección de información y deben ser cuidadosamente diseñados, además de validados para confirmar que la información obtenida sea confiable, por lo que conlleva definir claramente las preguntas, como también establecer las opciones de respuesta o categorías, lo que garantiza que sea comprensible y de fácil entendimiento para los participantes (Katz *et al.*, 2019).

El cuestionario como instrumento de recopilación de información es un procedimiento que utiliza una serie de preguntas organizadas que permite conocer la opinión de las personas encuestadas; este se aplica a una muestra amplia y específica que permite comparar y obtener respuestas para las interrogantes planteadas (Estévez *et al.*, 2013).

Con la aplicación del cuestionario se indaga desde la perspectiva de los dueños o administradores de las PYMES cómo ha sido el impacto que han generado las políticas públicas financieras en sus negocios, analizando no solamente si estas políticas han generado algún beneficio, sino, también, el conocimiento que estos poseen sobre ellas y la caracterización básica de las mismas. Para los fines de este estudio, el instrumento consta de 20 preguntas, este es aplicado de manera virtual y fue enviado por WhatsApp, correo electrónico y otros. Conviene destacar que para realizar el acercamiento con los empresarios se realizaron llamadas para propiciar un primer contacto y, posteriormente, se solicitó la colaboración en la aplicación y respuesta a este.

Diseño Muestral

El diseño muestral se refiere al proceso que se realiza para conocer a la población a la que se aplica el estudio, considerando variables que permiten la adaptabilidad de la investigación, es decir, esta es “el conjunto de estrategias y procedimientos encaminados a seleccionar una muestra de una población objetivo de estudio, que cumple con una serie de características estadísticamente deseables que sirven para asegurar niveles establecidos de precisión” (Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE], 2008, p. 2).

Asimismo, dentro del diseño muestral se evidencia una serie de aspectos a los que se hace referencia para obtener una visión clara de la población necesaria para realizar una adecuada selección de la muestra. Así, entre las variables a considerar se encuentran las siguientes:

Población de Estudio

Definir la población brinda a los investigadores una base para la realización del estudio, pues permite tener una idea clara sobre quiénes se deben investigar para obtener la información que se necesita. Además, la población de estudio tiene que ver con el conjunto de individuos, objetos o instituciones que cumplen una serie de características como ser accesible, definida y limitada para llevar a cabo la investigación (Arias-Gómez *et al.*, 2016).

Ahora bien, la población definida para la realización del estudio hace referencia a las PYMES que pertenecen al sector servicios y que se encuentran ubicadas en el cantón de Pérez Zeledón.

Tipo de Muestreo

Para el estudio se toma en consideración un muestreo no probabilístico, debido a que en éste la elección de la muestra no depende de variables cuantitativas o probabilísticas, sino que toma en cuenta las características del estudio y el criterio de las personas investigadoras (Hernández *et al.*, 2014). A lo anterior, la elección de la muestra se realiza de manera más subjetiva y menos aleatoria.

En la investigación, se utiliza el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que este permite al investigador elegir las muestras que más tenga al alcance por cuestiones de tiempo, costo o situación (Hernández *et al.*, 2014). En este caso, la población se encuentra dispersa y resulta difícil trasladarse a determinados lugares, además, otro factor que influye en la elección de este tipo de muestreo tiene que ver con la disposición que tienen los empresarios a colaborar con el estudio, ya que no se sabe con exactitud si va a ser positiva o negativa.

Tamaño de la Muestra

En este apartado se da a conocer la población de estudio y el tamaño de la muestra por considerar para el desarrollo de la investigación y la obtención de resultados. Así, la población se define por medio del análisis de reportes de fuentes confiables del MEIC, institución que actualiza de forma periódica la cantidad de PYMES activas que existen a nivel nacional.

El MEIC (2023), en su página oficial, a través de un análisis que conlleva la selección de información, indica que existe un promedio de 380 PYMES del sector servicios ubicadas en el cantón de Pérez Zeledón, de las cuales 214 poseen figura jurídica.

A lo anterior, al utilizar utilizar un muestro no probabilístico y por conveniencia los investigadores deciden encuestar a 70 PYMES, tomando en cuenta criterios de disponibilidad y acceso.

Selección y Distribución de la Muestra

Cuando se hace referencia a la selección de la muestra, esta tiene que ver con diversos aspectos relevantes para la investigación, como lo son: el tamaño de la empresa, la ubicación geográfica, así como el sector al que pertenece. Además, estos factores influyen directamente en el estudio, ya que son los que les brinda a los investigadores mayor accesibilidad a la información.

Además, la muestra permite consultar a las PYMES que se encuentran dentro de esta los diferentes elementos en análisis, lo que permite comparar esta información con la que se obtiene a través de investigación documental al tomar en cuenta las leyes que se relacionan, como también las distintas opiniones e instituciones a cargo de velar por el adecuado desarrollo y aplicaciones de normas y derechos para estas empresas, con el fin de lograr un análisis exhaustivo que detalle la realidad de las PYMES en estudio para el periodo analizado.

De manera similar, esta selección brinda la posibilidad de realizar consultas a diferentes expertos, por lo que se pretende aplicar una entrevista a cuatro personas que de algún modo poseen relación con el tema en estudio, con la finalidad de que puedan otorgar su opinión desde el ámbito profesional, o bien, sobre la relación que posee su trabajo con el tema de investigación.

Cuadro de Variables

Tabla 2.

Modelo de análisis de variables

Objetivo	Variable	Definición conceptual	Indicadores	Definición instrumental
Analizar las políticas públicas financieras que regulan a las PYMES del sector servicio.	Políticas públicas.	Acciones del gobierno, que buscan mejorar y dar respuesta a las diferentes demandas que posee la sociedad.	Conocimiento de las políticas públicas que existen para las PYMES Reconocimiento de la Ley N.º 8262 Sistema Banca para el Desarrollo Fondo PROPYME	Revisión documental Cuestionario N.º 1 Entrevista a expertos N.º 1
	PYMES del sector servicios.	Pequeñas y medianas empresas que brindan un alto grado de especialización en sus actividades.	Generalidades de las PYMES del sector servicios	
Describir las características que poseen las PYMES del sector servicios.	Caracterización de las PYMES	Describen cómo se desempeñan las pequeñas y medianas empresas y su funcionamiento en sus actividades.	Tiempo de funcionamiento de la empresa Clasificación de la empresa según número de colaboradores Sector en que se ubica la empresa	Revisión documental Cuestionario N.º 1

Objetivo	Variable	Definición conceptual	Indicadores	Definición instrumental
Identificar el impacto de las políticas públicas financieras en el sector servicios durante la pandemia COVID-19.	Impacto de las políticas públicas.	Durante la pandemia COVID-19 se vio afectada la sociedad, así como las PYMES, es importante entender cómo funcionan, y cómo actúan las políticas públicas ante la situación.	Grado de apoyo gubernamental en el periodo de la pandemia COVID-19	Revisión documental
	Repercusiones de la pandemia COVID-19.	La pandemia afectó gran cantidad de emprendimientos, pero aun así el gobierno implemento medidas para mejorar las situaciones que preocupan a las PYMES, permitiendo la adaptación a la nueva realidad.	Consecuencias a causa del COVID-19	Cuestionario N.º 1 Entrevista a expertos N.º 1
Objetivo	Variable	Definición	Indicadores	Definición

		conceptual		instrumental
Explicar la situación actual que presentan las PYMES en la toma de decisiones de acuerdo con las políticas públicas financieras.	Valoración de la situación actual.	Estrategia de análisis sobre lo transcurrido en la actualidad por el impacto de las políticas públicas en las PYMES.	Nivel de apoyo actual que ha obtenido a través de las políticas públicas	Revisión documental Cuestionario
	Toma de decisiones.	Proceso para verificar y analizar las políticas públicas financieras y actuar con respecto a ello.	Acceso a financiamiento Motivos de afectación al optar por financiamiento Influencia de las políticas públicas al tomar decisiones	N.º 1 Entrevista a expertos N.º 1
Determinar el grado de afectación que han presentado las PYMES con la aplicación de las políticas públicas financieras.	Grado de afectación	Medir la afectación de las políticas públicas financieras.	Desafíos a los que han tenido que enfrentarse las PYMES del sector servicios	Revisión documental Cuestionario N.º 1 Entrevista a expertos N.º 1

Capítulo IV

Análisis de Resultados

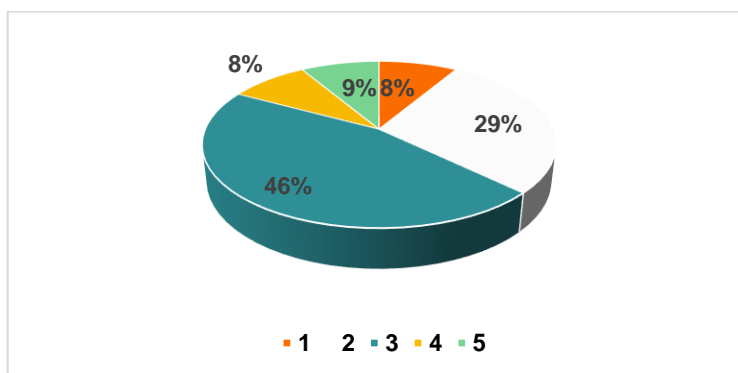
En el siguiente capítulo se analizan los resultados obtenidos tras aplicar las encuestas a las PYMES seleccionadas, para ello se compara la información obtenida de las entrevistas y cuestionarios aplicados para dar respuesta a las diferentes variables de estudio, las cuales se muestran en la Tabla 2. *Modelo de Análisis de Variables*.

Interpretación de la Variable: Políticas Públicas

En la siguiente figura se analiza el rango de conocimiento que poseen las personas administradoras de las PYMES acerca de las políticas públicas. Por tanto, se toma que 1 equivale a poco conocimiento y 5 buen conocimiento.

Figura 3.

Rango de conocimiento acerca de las políticas públicas que poseen las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón

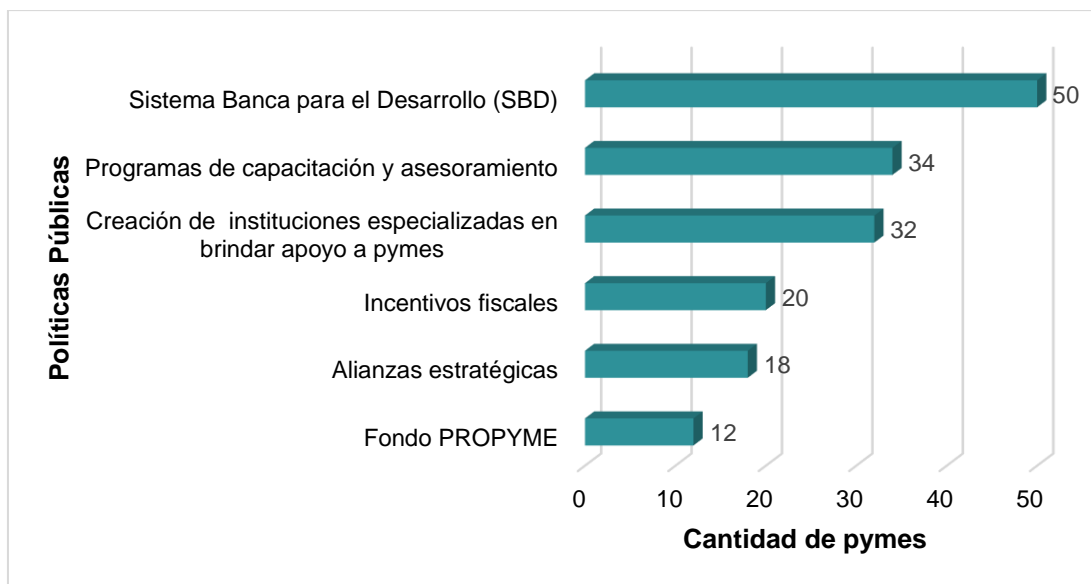


A partir de la información recabada se visualiza que un 46 % de los encuestados manifiestan tener conocimiento regular acerca de las políticas públicas y un 37 % mencionan tener poco conocimiento, ya que sus respuestas se ubican entre 1 y 2 que, en este caso, poseen valores negativos. Por lo que, de modo general se evidencia que las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón poseen poco conocimiento acerca de las políticas públicas que se encuentran vinculadas a estos sectores.

En la figura 4 se evidencia cuáles son las políticas públicas que las PYMES en estudio conocen.

Figura 4.

Políticas públicas que conocen las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón.



Acá se visualiza que las empresas poseen mayor conocimiento del SBD, pues 50 de las 70 PYMES manifiestan saber acerca de esta política pública, seguido de 34 empresas que conocen los programas de capacitación y asesoramiento que realizan las distintas entidades. Además, se evidencia que, en su mayoría, las PYMES no conocen acerca del Fondo PROPYME, ya que solamente 12 del total de encuestadas dicen saber de dicha política. De esta forma, se considera que aún existe desconocimiento de las diferentes políticas públicas que han sido creadas con el fin de ayudar en el desarrollo y desenvolvimiento de las PYMES, ya que son pocas las empresas que comentan tener conocimientos acerca de ello.

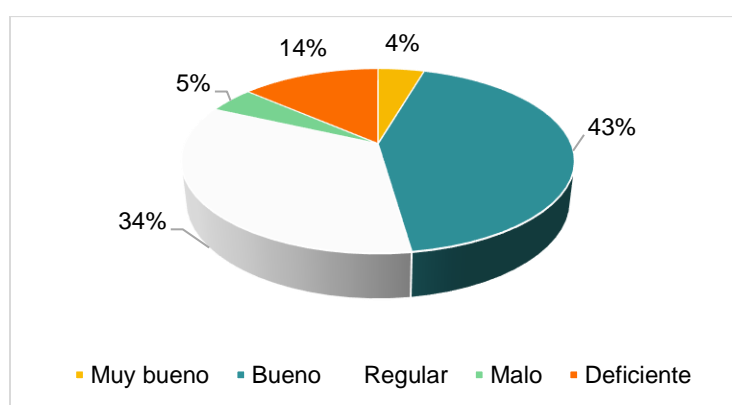
En el cuestionario aplicado a las empresas en estudio, específicamente en la pregunta 17 se hace referencia al conocimiento que las PYMES poseen acerca del SBD, donde se obtuvo

como resultado que el 63 % dice saber acerca de dicho programa y el 37 % restante menciona no saber acerca de ello.

En la figura 5 se evidencian las opiniones de las personas representantes de las PYMES en relación con el SBD.

Figura 5.

Opinión de las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón acerca del Sistema Banca para el Desarrollo



Con los datos de la figura anterior, se muestra que el 63 % de las opiniones dice saber acerca del programa mayoritariamente positivas, debido a que el 47 % de estas empresas menciona que el programa es *bueno* y *muy bueno*, mientras que un 34 % comenta que es *regular*.

Por esto, según los datos de la encuesta se interpreta que las PYMES conocen lo que es el SBD y que se encuentran satisfechos o al menos tienen opiniones positivas de este.

En la siguiente tabla se muestran las opiniones de los expertos entrevistados de la Municipalidad de Pérez Zeledón y del MEIC sobre el conocimiento que poseen las PYMES del sector servicios acerca de las políticas públicas.

Tabla 3.

Conocimiento que poseen las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón acerca de las políticas públicas

¿Qué tanto se considera que las PYMES conocen las políticas públicas?		
Respuesta 1	Respuesta 2	Interpretación
Por el contacto que he tenido con algunas de ellas considero que es muy poco el conocimiento que tienen de las políticas públicas. Quizás alguna que se relaciona con su tipo de empresa y si conocen es algunos contenidos, pero no tienen la noción clara de qué es una política pública.	Creo que es básico el conocimiento ya que ellos van investigando un poco conforme lo que van requiriendo, cuando se da por ejemplo una charla en el tema de registro de condición PYME, es un trámite que pueden hacer ante el Ministerio de Economía y al final se les informa sobre los diferentes beneficios que pueden obtener con dicha condición y muchos se sorprenden. Algo importante es que para acceder a estos beneficios hay que solicitarlo formalmente, la mayoría de ellos muchas veces no hacen el trámite solicitando ese beneficio En general la experiencia ha sido que la mayoría no conocen la amplitud de los beneficios.	El conocimiento que poseen las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón es básico, o bien, reducido al compararse con la cantidad de beneficios a las que estas empresas pueden optar.

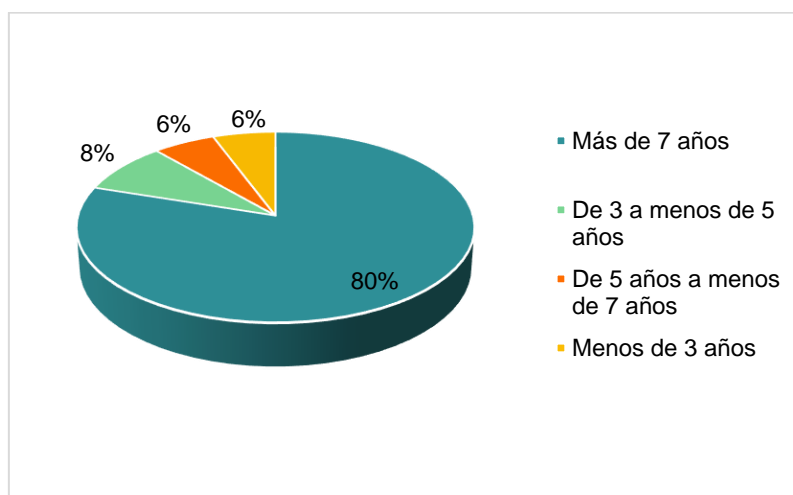
Al analizar las respuestas acerca del conocimiento que poseen las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón, se observa que las PYMES no poseen un buen conocimiento acerca de las políticas públicas y que, por tanto, no logran aprovechar los beneficios a los que pueden acceder.

Interpretación de las Variables: PYMES del Sector Servicios y Caracterización de las PYMES

Con la finalidad de caracterizar a las PYMES del cantón, a partir de la siguiente figura se logra evidenciar la antigüedad que poseen las PYMES que se encuentran vinculadas al estudio.

Figura 6.

Antigüedad en años de las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón

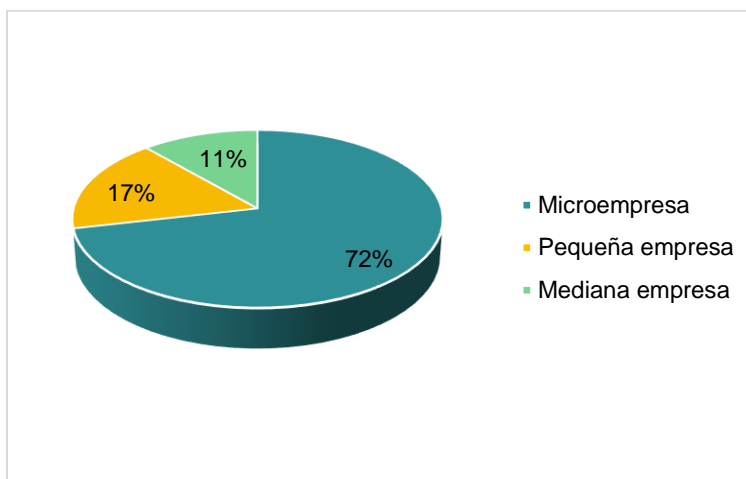


Al analizar la figura 6 se evidencia que, en su mayoría, las empresas poseen más de 7 años de operar en el mercado, siendo estas alrededor del 80 % del total de los emprendimientos encuestados y un 20 % poseen entre 0 y menos de 7 años de desempeñar sus funciones. Por lo que se visualiza que las PYMES del cantón de Pérez Zeledón son empresas con una antigüedad considerable y que se mantienen en el mercado, logrando superar los distintos obstáculos que puedan surgir.

Ahora bien, en la figura 7 se visualiza la clasificación que poseen las empresas en estudio según la cantidad de colaboradores que se encuentran laborando en su emprendimiento.

Figura 7.

Clasificación de las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón, según número de colaboradores

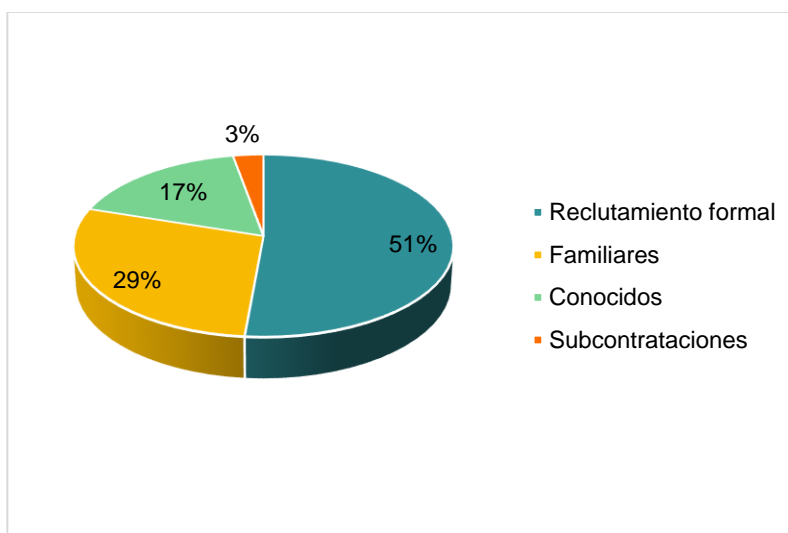


En la figura anterior se observa que la mayor parte de las empresas encuestadas, específicamente un 72 % (50 emprendimientos), se consideran como microempresa, es decir, que poseen 10 colaboradores o menos. Esto indica que las PYMES en estudio tienen pocas personas para realizar todas las operaciones necesarias para mantener el negocio en marcha y que es probable que el administrador se encargue de realizar la mayor parte de estas tareas o al menos, de aquellas que poseen especial responsabilidad, o bien, altere el funcionamiento del negocio como lo es la administración como tal.

Asimismo, en la siguiente figura se observan las formas en que las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón adquieren el personal que labora para la empresa.

Figura 8.

Forma de adquirir personal de las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón.

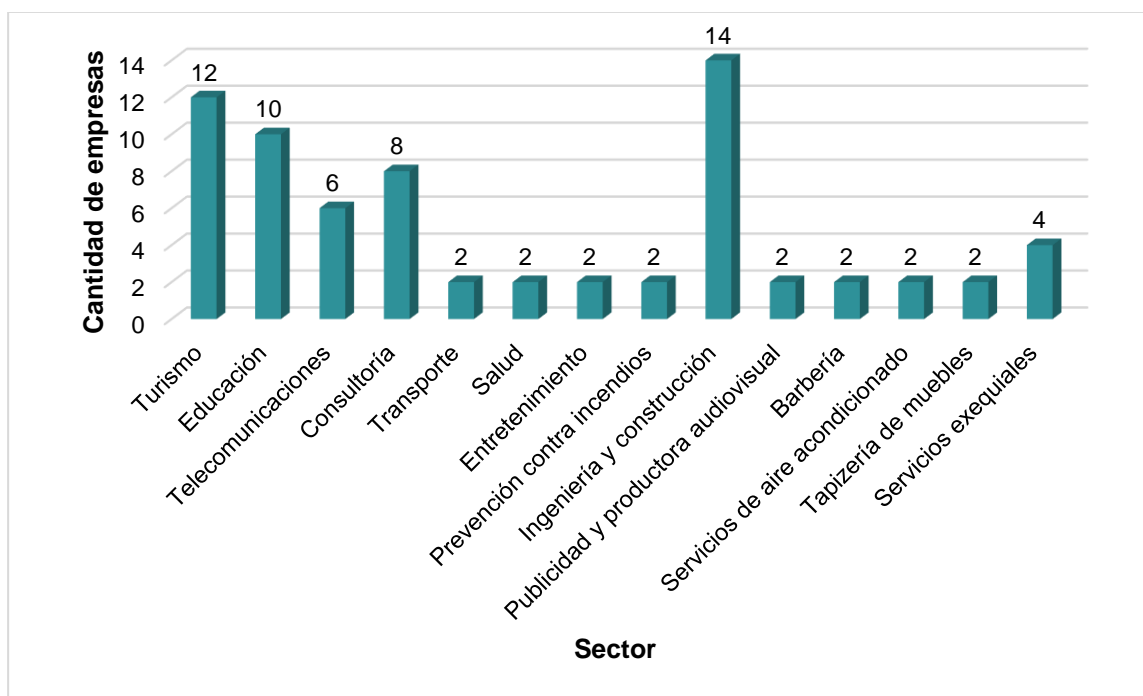


Con esto, la principal manera que poseen las PYMES de adquirir colaboradores se realiza por medio de reclutamiento formal, significando esto un 51 %. Además, casi un 29 % de las personas que laboran en los emprendimientos poseen lazos sanguíneos, según se muestra en la figura 8, de modo que parte de las encuestadas son empresas familiares que han logrado mantenerse ante los obstáculos a los que se han enfrentado en el tiempo.

Por su parte, en la figura 9 por medio de un gráfico de barras que resalta las mayores cantidades, se pueden ver los diferentes sectores a los que pertenecen las PYMES del sector servicios que se encuentran en estudio.

Figura 9.

Sector al que pertenecen las PYMES en estudio



Referente al sector al que pertenecen las PYMES en estudio, se evidencia que se encuentra mayor cantidad de empresas en los sectores de ingeniería y construcción, donde son 14 empresas, seguido de turismo, educación y consultoría con 12, 10 y 8 PYMES, respectivamente.

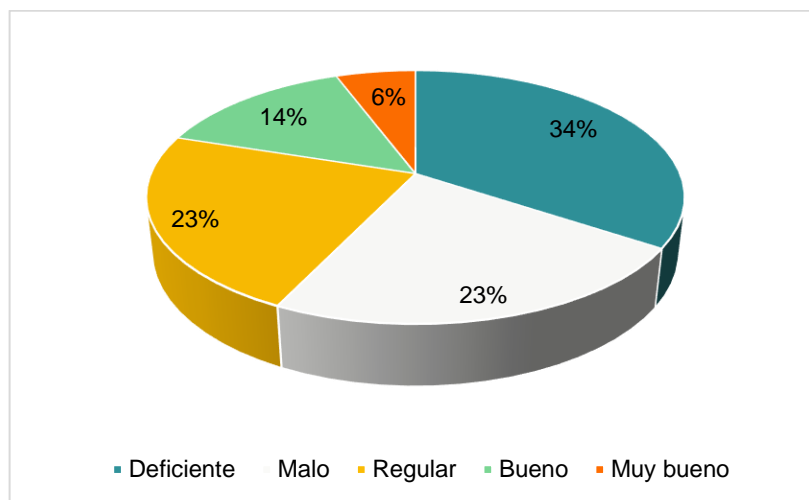
Asimismo, los otros sectores analizados en su mayoría mantienen únicamente 2 PYMES, lo que refleja que el cantón de Pérez Zeledón posee una variedad de sectores a nivel empresarial, permitiendo satisfacer las distintas necesidades de la población.

Interpretación de la Variable: Impacto de las Políticas Públicas

En la siguiente figura se visualiza el grado de apoyo que tuvieron las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón por parte de las instancias gubernamentales durante el transcurso del COVID-19.

Figura 10.

Grado de apoyo que tuvieron las PYMES en estudio por parte de las instancias gubernamentales en el periodo de pandemia COVID-19



Al analizar el grado de apoyo que tuvieron las PYMES por parte de las instancias gubernamentales en el periodo de pandemia COVID-19, se evidencia que no fue muy positivo y que este apoyo pudo ser mayor, debido a que, según la figura 10, solamente un 20 % de las PYMES encuestadas manifiestan haber recibido *buen o muy buen* apoyo.

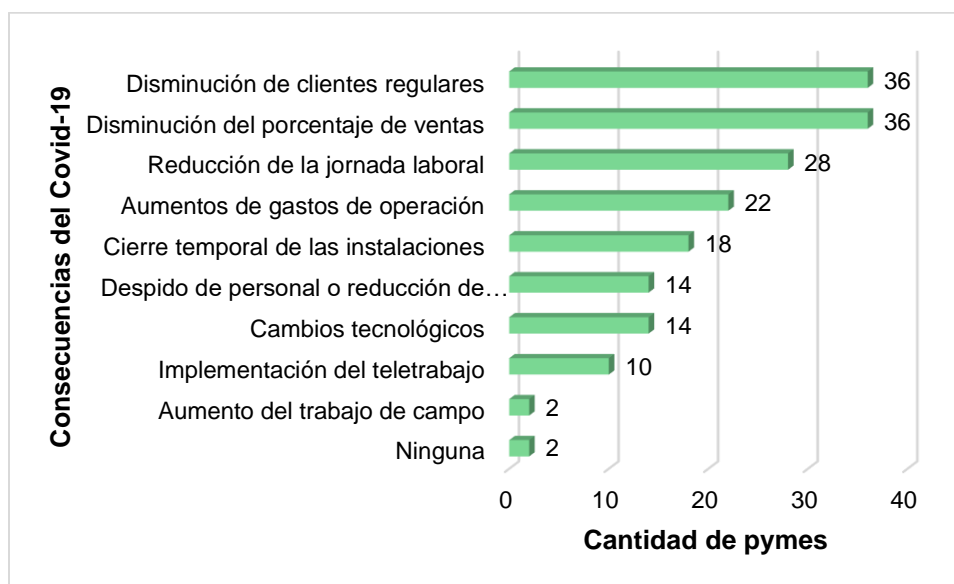
Sin embargo, el mayor porcentaje de empresas encuestadas equivale a 34 %, quienes mencionan haber recibido un apoyo *deficiente* en el proceso de realizar sus actividades y hacerles frente a los cambios sufridos en el periodo analizado.

Interpretación de la Variable: Repercusiones de la Pandemia COVID-19

En la figura 11 se observan las principales consecuencias que generó la pandemia COVID-19 en los diferentes emprendimientos en análisis, ordenadas de mayor a menor según la cantidad de PYMES que consideran su afectación.

Figura 11.

Consecuencias de las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón a raíz de la pandemia del COVID-19



A partir de la figura anterior, se determina que las consecuencias que provocaron mayor afectación en las PYMES a raíz del COVID-19 son la disminución de clientes regulares y la disminución del porcentaje de ventas, específicamente en 36 de las 70 PYMES encuestadas, además se evidencia la reducción de la jornada laboral que afectó a 28 empresas. Ahora bien, a pesar de que en muchas empresas a lo largo del país se implementó la virtualidad o el teletrabajo con la pandemia, se evidencia que para las PYMES en estudio esta práctica tuvo poca utilización, pues solamente 10 empresas comentan haber tenido esa consecuencia.

Sin embargo, se puede visualizar que el despido de personal o la reducción de la planilla es mayor, siendo 14 empresas las que tuvieron dicha afectación.

A continuación, se puede ver la opinión de los expertos entrevistados acerca del impacto de las políticas públicas que han tenido las PYMES y sus funciones como tal, en el periodo de la pandemia COVID-19.

Tabla 4.

Impacto de las políticas públicas financieras en las PYMES sector servicios del cantón de Pérez Zeledón durante la pandemia COVID-19

Describe el impacto de las políticas públicas financieras en las PYMES sector servicios, durante la pandemia COVID-19. Señale algunos apoyos que las PYMES recibieron durante la pandemia

Respuesta 1	Respuesta 2	Interpretación
<p>Algunos impactos de las políticas públicas es que aumentaron los empleos en el sector, las ventas, encadenamientos, exportaciones y hay mayores facilidades de acceso a financiamiento. Dentro de los apoyos que considero que por medio del SBD diversas entidades financieras otorgaron créditos en condiciones blandas para que las PYMES afectadas por la pandemia pudieran superar</p>	<p>Hay varias apreciaciones verdad que uno ha escuchado, en realidad el conocimiento que tengo fue de algunos programas que trataron de ayudar a las empresas a solventar la crisis que se daban sin embargo algunos de estos programas también, pudieron haber afectado negativamente a las empresas. Por ejemplo, el tema de algunos créditos que se les bloqueó el pago de esas mensualidades, pero después se les hizo como un interés ahí compuesto sobre la deuda y terminó afectando negativamente a las empresas a la hora de retomar estos pagos incluso algunas entidades que impulsaron estas medidas sin el</p>	<p>De manera general, el impacto que tuvieron las políticas públicas sobre las PYMES en estudio fue positivo ya que abarcaron varios ámbitos como lo es el aumento de los empleos, los encadenamientos entre empresas, aumento de las ventas y mayor facilidad para acceder a créditos como lo es el SBD, sin embargo, no todas las empresas tuvieron un impacto positivo, principalmente aquellas que solicitaron financiamiento, ya que el pago</p>

Describa el impacto de las políticas públicas financieras en las PYMES sector servicios, durante la pandemia COVID-19. Señale algunos apoyos que las PYMES recibieron durante la pandemia

Respuesta 1	Respuesta 2	Interpretación
la situación y potenciar nuevos negocios, Ley de alivio fiscal ante el COVID-19: moratoria en el pago de algunos impuestos, Ley de reducción de las jornadas laborales y el refinamiento de operaciones.	conocimiento de sus clientes, yo creo verdad porque tampoco tengo tanta pericia ya en un sector así tan puntual y tan específico de todo lo que sucedió en cada una de las entidades, pero yo creo que al final los procesos no tuvieron realmente tanto impacto positivo porque no fue realmente un apoyo que se dio a las empresas.	de los intereses a largo plazo pudo afectar la liquidez de la empresa y poder hacerles frente a los diferentes gastos operacionales de la empresa o bien, del financiamiento mismo.

A partir de la entrevista realizada se logró determinar que el impacto de las políticas públicas sobre las PYMES en el periodo de la pandemia COVID-19 fue positivo, pues se brindaron herramientas que permitieron a las empresas enfrentar los distintos obstáculos que se presentaron: los encadenamientos entre empresas que permiten el fortalecimiento de las mismas mediante estrategias conjuntas que aportan un mayor reconocimiento, o bien, el SBD que brinda opciones de créditos más flexibles.

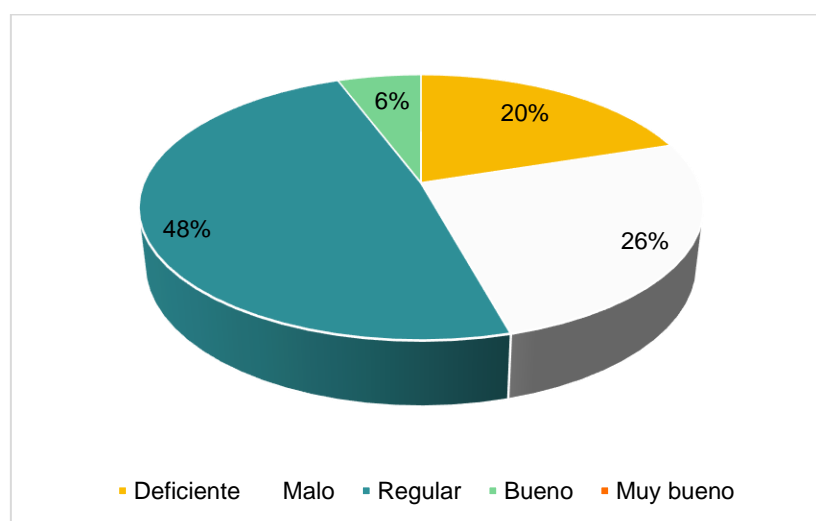
Sin embargo, no todas las empresas obtienen resultados positivos, debido a que ciertos programas a largo plazo no son rentables debido a diversos factores como puede ser la falta de liquidez del emprendimiento, como también el poco o nulo aumento de las ventas que pueden conducir a la empresa a la quiebra al no ser capaz de cubrir todas las obligaciones.

Interpretación de la Variable: Valoración de la Situación Actual

En la siguiente figura se determina el nivel de apoyo actual que han tenido las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón, por parte de las diferentes entidades estatales encargadas de aplicar las diferentes políticas públicas.

Figura 12.

Nivel de apoyo actual recibido por las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón por parte de las entidades gubernamentales



A raíz del análisis e integración de los datos, se evidenció que casi la mitad de las PYMES encuestadas (48 %) consideran que el apoyo recibido por parte de las entidades gubernamentales es regular y un 46 % manifiestan que el apoyo es malo o deficiente. De modo general, se evidencia que el apoyo recibido por las PYMES en la actualidad puede mejorarse, debido a que, según el criterio de estas, las ayudas no han alcanzado el nivel esperado.

Asimismo, en la siguiente tabla se pueden observar las opiniones de los expertos entrevistados sobre los diferentes beneficios que actualmente las políticas públicas les ofrecen a las PYMES, apoyando tanto en el ámbito financiero como en sus operaciones diarias.

Tabla 5.

Beneficios que ofrecen las políticas públicas en la actualidad a las PYMES en estudio

Comente acerca de los beneficios que en la actualidad las políticas públicas ofrecen a las PYMES del sector servicios, respecto al tema de financiamiento y acceso a recursos en general		
Respuesta 1	Respuesta 2	Interpretación
<p>De manera específica para el sector servicios no recuerdo de momento alguna iniciativa, pero si algunas dirigidas a las PYMES o miPYMES, de las cuales forman parte muchas del sector servicios como el Programa UNED-IMPULSA que es un programa que utiliza recursos del SBD para financiar capital semilla para ideas innovadoras y una buena parte de estos financiamientos son NO REEMBOLSABLES. La UNED pone a disposición la red de centros académicos en todo el país y brindará capacitaciones y asesoría; FODEMIPYME: instrumentación de fondos y servicios financieros para apoyar el desarrollo de empresas</p>	<p>De lo que tengo conocimiento en realidad se ha mantenido como muy constante estos programas a partir de esas políticas, los créditos, por ejemplo entidades financieras en el tema de la banca tradicional que les apoyan en sus necesidades de financiamiento, el tema de la existencia de recursos del SBD, sí ha ido tal vez habiendo un cambio en la implementación, creo que antes las entidades ofrecían primero sus recursos propios y luego los del SBD entonces ese beneficio que podrían tener por tasas diferenciadas no siempre se les indicaba.</p>	<p>Existen diferentes políticas que tienen como fin dar un apoyo a las PYMES para que estas logren un desarrollo y consolidación en el mercado, tal es el caso del SBD que es implementado por diversas entidades en el cantón para brindar mejores tasas de interés, plazos más flexibles para realizar los pagos, además de diversos programas de capacitación que desarrollan entidades como la UNED o el MEIC que brindan información y asesoramiento ante diversos beneficios a los que pueden acceder.</p>

Comente acerca de los beneficios que en la actualidad las políticas públicas ofrecen a las PYMES del sector servicios, respecto al tema de financiamiento y acceso a recursos en general

Respuesta 1	Respuesta 2	Interpretación
pequeñas y medianas en Costa Rica. Algunos beneficios son: acceso a un fondo considerable de recursos para créditos, avales o respaldos para gestionar créditos, servicios empresariales y otros; Ley de alivio fiscal ante el COVID-19.	Sí creo que, aunque se dice mucho que el gobierno respalda las PYMES en la práctica no es tan real y aunque se quisiera si hay una realidad que los apoyos tal vez no son tan reales ya a la hora de implementar las políticas.	Sin embargo, se considera que algunos de estas entidades no brindan un apoyo real a estas empresas ya que en algunas ocasiones no brindan una información detallada acerca de los beneficios que se obtiene al ser considerada como PYME.

Según la tabla anterior, actualmente existen diversas políticas públicas destinadas a promover el desarrollo de las PYMES, a través de los diferentes programas que existen para mejorar sus operaciones, como lo es el SBD, capacitaciones y asesoría por parte de algunas entidades, los cuales son beneficios a los que pueden acceder por su condición para mantenerse en mercado competitivo.

Sin embargo, incluso con estos privilegios se observa que esta información no es específica o transmitida a los administrativos de las PYMES, por lo que algunas entidades que brindan estos apoyos no lo realizan de la mejor manera, debido a que no son tan reales al brindar la información, omitiendo datos que les puede funcionar como PYME.

En la tabla 6 se detalla las propuestas brindadas por los expertos en cuanto al impacto de las políticas públicas, para que estas mejoren su condición y puedan crecer como empresa, además de mantener un desarrollo constante en el mercado.

Tabla 6.

Propuesta para que el impacto de las políticas públicas dirigidas a las PYMES en estudio sea más positivo

Qué propondría para que el impacto de las políticas públicas financieras dirigidas a las PYMES del sector servicios, sea más positivo y favorezca su crecimiento y desarrollo.		
Respuesta 1	Respuesta 2	Interpretación
<p>Creo que sucede lo que pasa con otros programas, se toman las decisiones para implementarlos y se realiza divulgación por los medios usuales, incluyendo redes sociales y con eso se logra “llegar” a cierto tipo de PYMES, con mayor grado de estructura, pero quedan al descubierto muchas microempresas y que no cuentan con el personal que esté monitoreando esas informaciones, no logra comprender la información que se les brinda o considera que no califican para dichos programas.</p>	<p>Es importante poder llevar ese conocimiento a los beneficiarios las cuales son las empresas y un conocimiento de una manera sencilla porque, a veces cuando a uno le hablan de una Política Pública Financiera lo ve como muy abstracto verdad, además eso significa entonces cómo se operativiza esa Política Pública, a través de que programas, de qué apoyos llevar ese conocimiento lo más sencillo posible a las empresas, el poder orientar también o acompañar a las empresas en esos procesos que requieren desarrollar para tener esos beneficios, yo creo que por ahí podría ser en el tema financiero. Hay todavía un elemento importante y es a veces como esa resistencia que de manera generalizada se tiene hacia temas numéricos.</p>	<p>Se considera que es necesaria una mayor educación acerca de las diferentes políticas públicas que existen ya que algunas empresas, principalmente las que poseen una menor capacidad usualmente no acceden a estos programas algunas veces por desconocimiento e incluso resistencia a cambiar la metodología de la empresa y la ideología que posee la administración.</p>

Qué propondría para que el impacto de las políticas públicas financieras dirigidas a las PYMES del sector servicios, sea más positivo y favorezca su crecimiento y desarrollo.

Respuesta 1	Respuesta 2	Interpretación
<p>A mi modo de ver las cosas, se crean programas o iniciativas de ayuda, pero no se hace diferenciando los diversos estratos o grupos de empresas que podrían beneficiarse.</p>	<p>de que no lo voy a entender que eso es muy complicado, que eso es muy complejo, entonces a veces desde el hecho de poder trabajar con las personas esa resistencia. Además, cuando uno le habla la gente de la declaración que presenta a Hacienda muchas veces ni siquiera tiene idea de que está reportando, de si el contador realmente es una contabilidad que le va a ayudar a tomar decisiones o es una contabilidad que es simplemente para presentarla como un requisito.</p>	

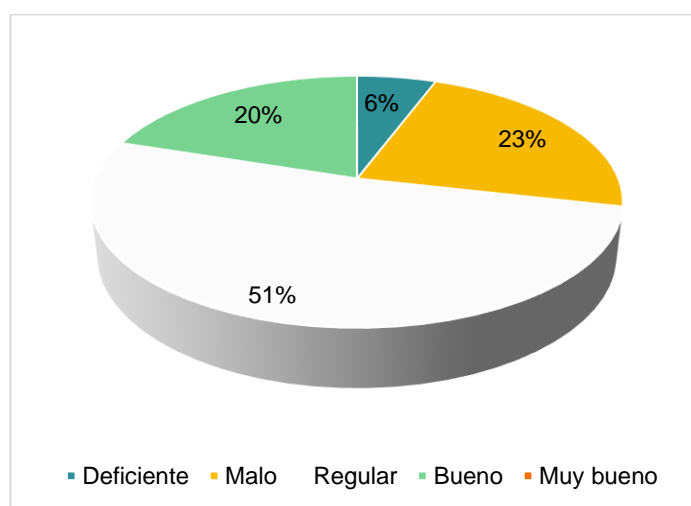
Con esto se evidencia que no existe una buena educación en cuanto a políticas públicas financieras y sus aportes para mejorar las condiciones del mercado de las PYMES. Además, los administradores de algunas empresas no comprenden ni se informan de los beneficios a los que pueden optar y que existe resistencia al cambio por parte de estos emprendimientos, lo cual no les permite ver con claridad la información que se les brinda acerca de este tema, por lo que los expertos recomiendan que exista una mayor educación en lo que se refiere a las diferentes políticas públicas aplicables a las PYMES en cuestión.

Interpretación de la Variable: Toma de Decisiones

En la figura 13 se visualiza la opinión que poseen las PYMES en análisis acerca del acceso al financiamiento que poseen por las diferentes entidades financieras encargadas de apoyar a las PYMES.

Figura 13.

Opinión de las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón acerca del acceso a financiamiento



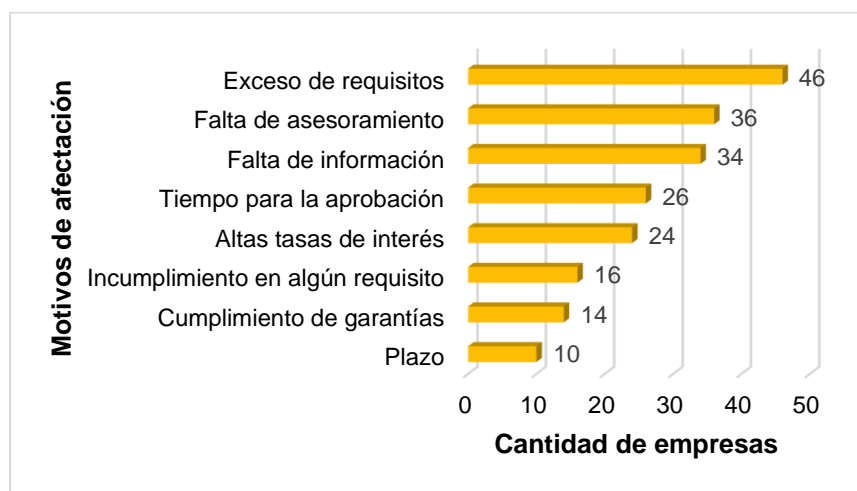
Con base en estos datos, se obtuvo que más de la mitad de estas empresas (51 %) consideran que el acceso a financiamiento es *regular* y solamente un 20 % considera que es *bueno*.

Asimismo, se evidencia que un 29 % de los encuestados mencionan que el acceso a financiamiento es *malo* o *deficiente*, según se muestra en la figura 13, por lo que se evidencia que las PYMES encuestadas no se encuentran conformes con el acceso o condiciones de financiamiento que se les ofrece y que este debe mejorarse.

En la siguiente figura se evidencia de manera descendente, los principales motivos por los cuales las PYMES en estudio se ven afectadas cuando deciden obtener algún tipo de financiamiento.

Figura 14.

Principales motivos por lo que las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón se ven afectadas al momento de optar por financiamiento.



Con base en los datos de esta figura, se determina que el exceso de requisitos es el mayor motivo por el que las PYMES no pueden optar por financiamiento, siendo 46 de las 70 empresas encuestadas las que manifestaron dicho aspecto. Además, la falta de asesoramiento y falta de información son motivos por los cuales 36 y 34 empresas respectivamente mencionan que no optan por financiamiento, según se observa en la figura 14. Del mismo modo, estos últimos se relacionan con el desconocimiento que existe sobre las distintas políticas públicas y mecanismos establecidos para facilitar el desarrollo y desenvolvimiento de las PYMES en el mercado a través de financiamientos que otorgan la oportunidad de ser más competitivas, de salvar la empresa o bien, de expandirse por la región.

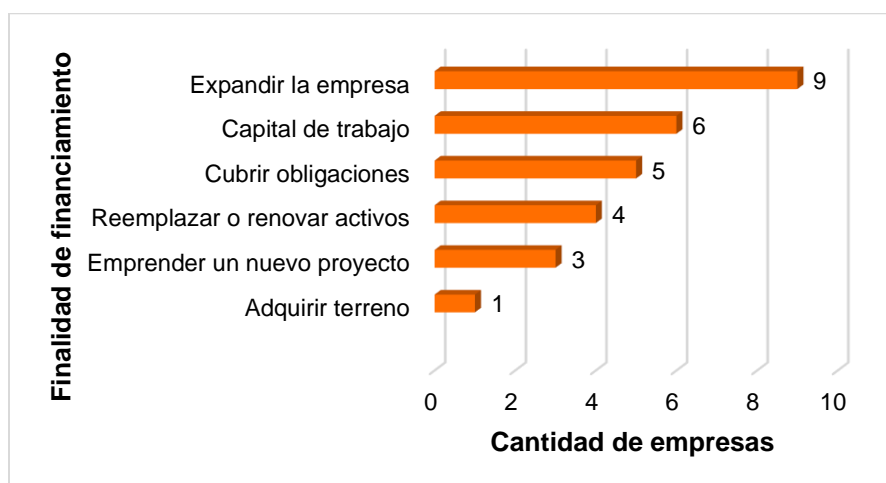
Por otro lado, en la pregunta N°. 14 del cuestionario se pide a los administradores contestar si en los últimos 3 años han solicitado algún préstamo, al analizar las respuestas se

observa que el 60% de las PYMES (42 de las 70 empresas) no han solicitado préstamos y el 40% restante (28 de los negocios encuestados) sí ha solicitado.

En la figura 15 se observa en orden descendente los principales motivos por los cuales las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón acceden a financiamiento, tomando en cuenta para esta pregunta únicamente a los emprendimientos que sí han solicitado financiamiento.

Figura 15.

Finalidad del financiamiento por parte de las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón

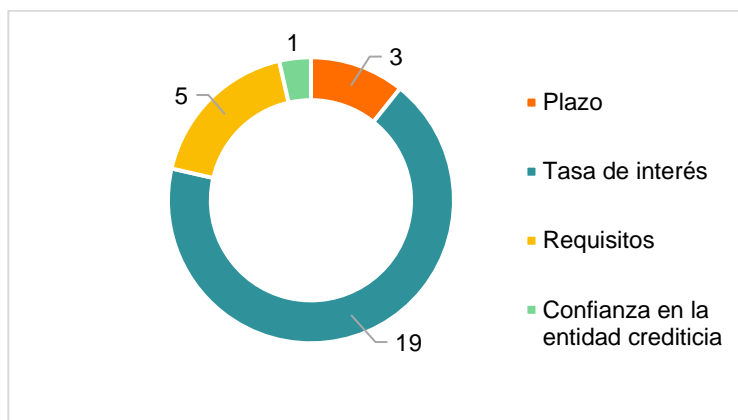


Con base a estos datos, se observa que expandir la empresa, utilizar el dinero como capital de trabajo y cubrir obligaciones laborales son las principales razones por las que 28 de las 70 empresas tomaron la decisión de solicitar financiamiento, teniendo que 9, 6 y 5 PYMES respectivamente son las que mencionan sus propósitos al contraer el adeudo.

Además, en la siguiente figura se muestran los aspectos que las PYMES en análisis toman en consideración cuando deciden optar por financiamiento.

Figura 16.

Aspectos que toman en consideración las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón a la hora de adquirir un financiamiento.



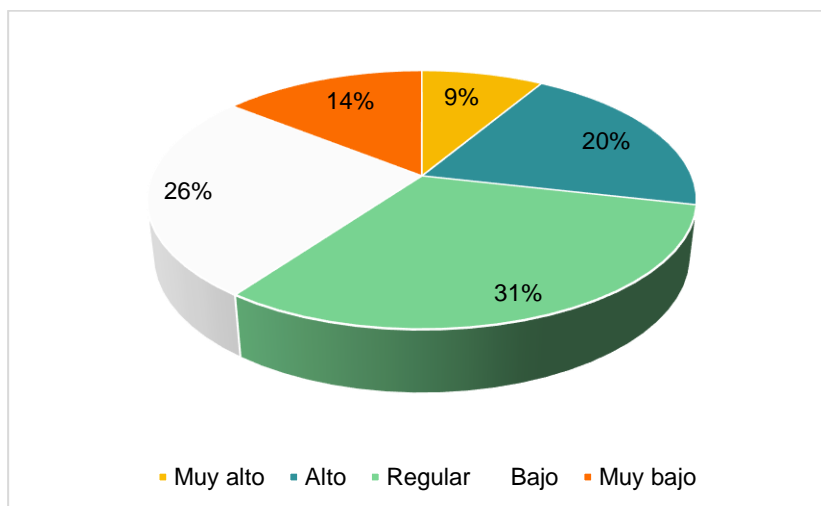
Nota: Elaboración propia.

A lo anterior, estas 28 empresas que solicitaron financiamiento tuvieron en consideración algunos aspectos, tal como se muestra en la figura 16. El principal factor de interés para las PYMES tiene que ver con la tasa de interés, según lo mencionan 19 empresas, seguido de los requisitos para optar por financiamiento y el plazo, con 5 y 3 PYMES respectivamente.

En la siguiente figura se analiza el nivel en que influyen las políticas públicas a la hora de tomar decisiones en las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón.

Figura 17.

Nivel en que influyen las políticas públicas a la hora de tomar decisiones en las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón



Nota: Elaboración propia.

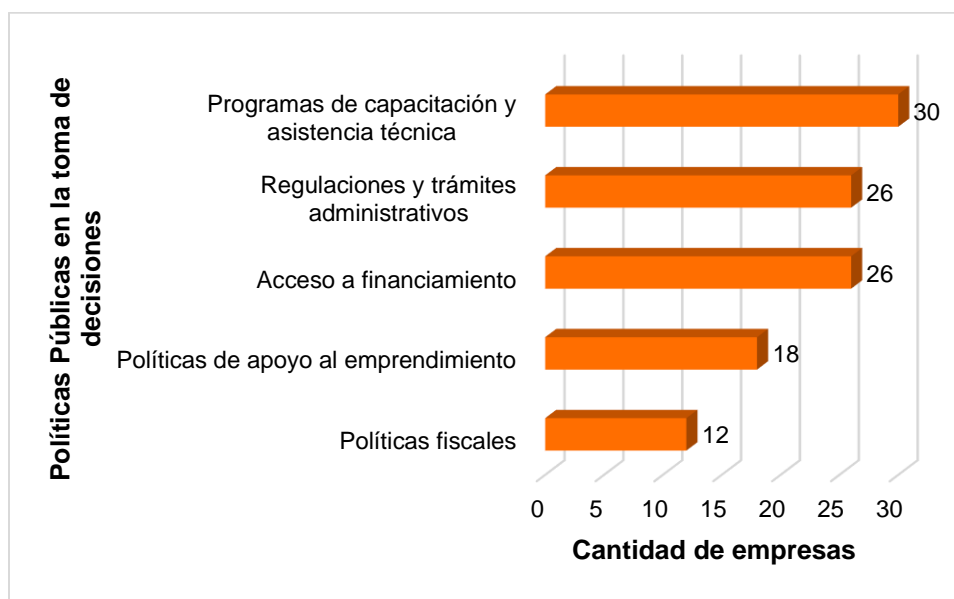
Al analizar la figura anterior, se determina que existe un 40 % de emprendimientos que opina que las políticas públicas tienen un nivel *bajo* o *muy bajo* de influencia a la hora de tomar decisiones y solamente un 29 % favorece la toma de decisiones con un nivel *alto* o *muy alto* y un 31 % mencionan un nivel *regular* respecto al tema en cuestión.

De esta forma se evidencia que la opinión respecto a la toma de decisiones con base en las políticas públicas se encuentra muy dispersa, sin embargo, se encuentra un porcentaje mayor de empresas que toman decisiones de acuerdo con las diferentes políticas públicas dirigidas a este sector, siendo esto último un aspecto positivo a considerar.

A continuación, se evidencian las políticas públicas financieras (ordenadas de mayor a menor) que poseen una mayor influencia en la toma de decisiones de las PYMES encuestadas.

Figura 18.

Políticas públicas que poseen una mayor influencia en la toma de decisiones de las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón



Nota: Elaboración propia.

Con base en esta figura, las políticas públicas que poseen un mayor impacto y apoyo son los programas de capacitación y asistencia técnica, los cuales tienen 30 PYMES que los toman como referencia para tomar las decisiones de la empresa. Seguidamente, 26 PYMES que toman en consideración a las regulaciones y trámites administrativos, así como el acceso a financiamiento. Se puede ver cómo las políticas públicas que han realizado las diferentes instancias gubernamentales sí han tenido un impacto en las decisiones de las PYMES en estudio, esto les permite a estas empresas tener una toma de decisiones más objetiva, tomando en cuenta los factores positivos y negativos que surgen.

Ahora, en la siguiente tabla se detalla cómo las políticas públicas influyen en la toma de decisiones de las PYMES, a través del conocimiento brindado por los expertos en el tema.

Tabla 7.

Influencia de las políticas públicas financieras en la toma de decisiones de las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón

Comente acerca de la influencia de las políticas públicas financieras en la toma de decisiones de las PYMES		
Respuesta 1	Respuesta 2	Interpretación
Las políticas públicas financieras deben ser consideradas en el ejercicio de toma de decisiones por parte de cualquier empresa y podría decirse que en dos momentos distintos. En primera instancia al momento de definir los intangibles estratégicos, tales como: misión, visión, planificación estratégica, etc., se deben realizar un diagnóstico sobre el entorno, por ejemplo, un análisis FODA y en ese caso las políticas públicas pueden traducirse en oportunidades o en amenazas y por eso deben tenerse muy en cuenta. El otro momento, más de corto o inmediato plazo, es cuando se van a tomar decisiones para la gestión operativa, por ejemplo, si existe necesidad de financiar algún gasto o inversión, se deben evaluar las políticas públicas financieras para identificar fuentes de financiamiento o restricciones, por ejemplo.	Yo creo que no se considera tanto dentro de las PYMES esta información, como de qué está pasando en el entorno para tomar decisiones ya que todo se lleva como en el día a día por lo que se lleva el tiempo disponible que tiene el empresario para la operación del negocio más allá de poder sentarse realmente definir una estrategia, el poderse informar realmente qué está pasando en su entorno, para don direccionar creo que mucho es cómo van trabajando y van definiendo por dónde es el camino con base en lo que están viviendo en el momento creo que un ejemplo de esto tal vez puede ser lo que le pasó a muchas organizaciones con el tema de las regla fiscal verdad.	Las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón no toman tanto en consideración las políticas públicas al momento de tomar decisiones, ya que las operaciones de la empresa abarcan la mayor parte del tiempo y no se da la importancia que estas tienen para el funcionamiento de las mismas a largo plazo, ya que estas pueden brindar un soporte sobre los objetivos que posee el emprendimiento permitiendo crear una estrategia sobre lo que ocurre en el mercado y a todos los beneficios que pueden acceder.

Nota: Con base en la entrevista aplicada.

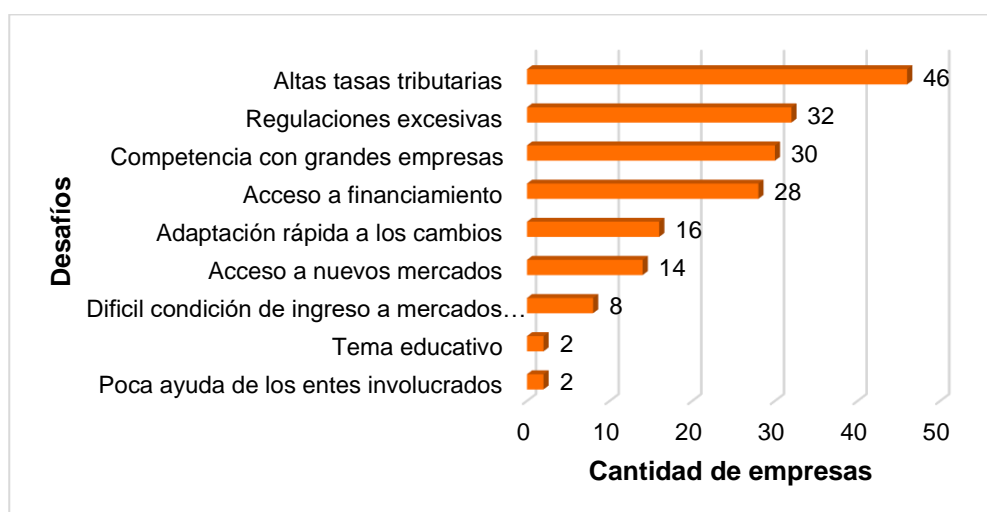
Al analizar los comentarios de los expertos, se determina que ambos coinciden en que estas empresas toman sus decisiones con base al desarrollo de la empresa y a los eventos que sucedan en el instante, es decir, viven el día a día y no consideran a las políticas públicas para crear estrategias que permitan llevar el negocio hacia un objetivo en particular.

Interpretación de la Variable: Grado de Afectación

Por otra parte, se analizan en forma descendente los desafíos a los que las PYMES en estudio han tenido que enfrentarse durante el desarrollo de sus operaciones, tal como lo muestra la figura 19.

Figura 19.

Desafíos a los que han tenido que enfrentarse las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón



Nota: Elaboración propia.

Respecto a la figura anterior, se evidencia que las altas tasas tributarias son las que poseen mayor afectación sobre las empresas, ya que 46 empresas de las 70 encuestadas manifiestan haber tenido afectación a través de este desafío. También, se han enfrentado a regulaciones excesivas, a la competencia con las grandes empresas y con el acceso a financiamiento, específicamente 32, 30 y 28 empresas respectivamente comentan haber tenido un desafío como este.

Capítulo V.

Conclusiones y Recomendaciones

En este capítulo se presentan las conclusiones obtenidas mediante el análisis de datos a través de la encuesta y la entrevista aplicada a las PYMES en estudio y a los funcionarios de las entidades correspondientes. Además, se presentan recomendaciones con la finalidad de orientar acciones futuras que permitan mejorar el desarrollo de las PYMES estudiadas durante la investigación.

Conclusiones

Objetivo 1. Analizar las Políticas Públicas Financieras que Regulan a las PYMES del Sector Servicios

Las políticas públicas financieras son concebidas para fortalecer e impulsar el avance de las PYMES. En este contexto, al analizar detenidamente los diversos datos recopilados, se llega a la conclusión de que las PYMES del sector servicios en el cantón de Pérez Zeledón muestran una carencia, o bien, no poseen un buen conocimiento acerca de las políticas públicas vigentes aplicables a este sector. Entre las políticas más reconocidas por las empresas destacan principalmente los programas de capacitación y asesoramiento que realizan las respectivas entidades, así como el SBD que es valorado positivamente por las PYMES por su contribución al acceso a financiamiento dentro de la región.

Objetivo 2. Describir las Características que Poseen las PYMES del Sector Servicios

Con base en el análisis realizado, se concluye que las PYMES en estudio además de cumplir particularidades o requisitos ya establecidos para ser consideradas como PYME por la entidad encargada (MEIC), poseen características específicas que las identifican y les permiten tener una identidad propia. Dentro de la investigación se observa que la mayor parte de estas empresas poseen más de siete años de permanencia en el mercado y son consideradas como

microempresas, lo que evidencia una buena consolidación dentro del entorno empresarial del sector y del cantón en general, teniendo menos de 10 colaboradores para realizar todas las actividades que son necesarias para que la empresa opere de manera adecuada.

Asimismo, se evidenció que estos colaboradores se integran a la empresa principalmente por reclutamiento formal, pero que, también, existe un amplio porcentaje que pertenece a familiares que laboran dentro del emprendimiento, o bien, que esta es meramente familiar. Del mismo modo, los tipos de empresas que poseen mayor participación dentro del sector y el cantón en particular pertenecen a aquellos relacionados con la ingeniería y construcción, el turismo y la educación abarcando un amplio espacio dentro del mercado empresarial.

Objetivo 3. Identificar el Impacto de las Políticas Públicas Financieras en el Sector Servicios Durante la Pandemia COVID-19

El impacto que las políticas públicas financieras tuvieron sobre las PYMES en estudio durante el periodo de pandemia COVID-19 no fue del todo bueno, ya que, gran parte de estas comentan que el apoyo recibido por las instancias gubernamentales fue deficiente. A pesar de que se hayan brindado distintas herramientas como los encadenamientos, la Ley de alivio fiscal ante el COVID-19 o la Ley de reducción de jornadas laborales, con la finalidad de que estas pudieran enfrentar los diversos obstáculos que se presentaron durante este lapso, las PYMES enfrentaron consecuencias como la disminución de los clientes regulares y del porcentaje de ventas, que ocasionó gran afectación y un menor desarrollo normal de las operaciones regulares.

Además, el SBD que, si bien es cierto, es un financiamiento con parámetros de medición o requisitos especiales para este tipo de empresas, según mencionan los expertos, en este periodo pudo no ser de gran ayuda, sino que, por el contrario, ocasionó problemas mayores de liquidez a

largo plazo, debido a que los intereses aumentan a pesar de no obtener el mismo porcentaje de ventas.

Objetivo 4. Explicar la Situación Actual que Presentan las PYMES en la Toma de Decisiones de Acuerdo con las Políticas Públicas Financieras

Se concluye que el porcentaje de PYMES que consideran las políticas públicas a la hora de tomar las decisiones de la empresa es bajo al analizarse desde la generalidad, esto puede ocurrir por varios factores como puede ser el poco personal y por ende, la falta de tiempo, los negocios viven el día a día y solamente valoran aquellos aspectos que son de importancia para continuar con las operaciones del negocio, de modo que, el tiempo para crear estrategias y objetivos para el negocio, así como investigar los sucesos, leyes o reglamentos actualizados es limitado.

Además, no existe una correcta educación por parte de las PYMES acerca de las políticas públicas financieras ya sea por resistencia al cambio, o bien, porque no han encontrado los medios para informarse de manera adecuada, de modo que, no puede ser un aspecto por considerar en la toma de decisiones si no se conoce a profundidad qué es ni cuáles son las políticas públicas de interés.

Asimismo, las PYMES consideran que el apoyo que actualmente reciben por parte de las políticas públicas o entidades gubernamentales al aplicarlas abarca valores mayormente negativos. Sin embargo, las empresas en estudio consideran que las que poseen una mayor influencia en la toma de decisiones son los programas de capacitación y asistencia técnica, las regulaciones y trámites administrativos, así como el acceso a financiamiento.

Ahora, referente al financiamiento, se concluye que el SBD es el programa del que las PYMES poseen mayor conocimiento, es oportuno mencionar que estas no se encuentran conformes con el acceso o las condiciones que se ofrecen y que, por ello, solamente el 40 % toman la decisión de acceder a este por motivos como lo es expandir la empresa, utilizar el dinero como capital de trabajo o porque se deben cumplir obligaciones laborales. Además, se recalca que el factor que tiene mayor atención es la tasa de interés y que, los motivos principales por los que las PYMES no acceden a financiamientos tienen que ver con el exceso de requisitos, así como la falta de asesoramiento e información.

Objetivo 5. Determinar el Grado de Afectación que han Presentado las PYMES con la Aplicación de las Políticas Públicas Financieras

Se concluye que existe un alto grado de afectación en las PYMES debido a la aplicación de las políticas públicas financieras, ya que estas han tenido que enfrentarse a ciertos desafíos que obstaculizan el desenvolvimiento normal de la empresa como lo son las altas tasas tributarias, las regulaciones excesivas, la competencia con grandes empresas y el acceso a financiamiento, ya que, a pesar de que las políticas públicas se realizan con la finalidad de ayudar a las PYMES en su desarrollo y crecimiento, se evidenció que muchas no logran percibir esta ayuda porque siguen siendo muy demandantes para una PYME o porque realmente no se están aplicando.

Recomendaciones

Objetivo 1. Analizar las Políticas Públicas Financieras que Regulan a las PYMES del Sector

Servicios

Para disminuir el desconocimiento de las políticas públicas que se encuentran vigentes se recomienda a las entidades correspondientes seguir implementando campañas por diferentes medios como lo es el correo electrónico, redes sociales u otros que permitan llegar a todas las PYMES, pero que estas sean sencillas, es decir, que posean un lenguaje simple para que aquellos administradores que no tienen conocimiento acerca de ciertos conceptos pueda comprender la importancia de asistir a capacitaciones, charlas, o bien, pedir ayuda sobre cierto tema en particular. A lo anterior, se puede considerar la realización de videos explicativos sobre cada una de las políticas públicas aplicables a este nicho en particular y que estos sean publicados en diferentes redes sociales como Facebook, Instagram, o bien, en sitios web como lo es YouTube.

Por tanto, se recomienda a los administradores de las PYMES prestar más atención a los diferentes comunicados que emiten las instituciones a cargo, como el MEIC, o bien, sobre las diferentes actividades como lo son capacitaciones, charlas, ruedas de negocios y otras, que se realizan para ayudar a que las PYMES logren un adecuado desenvolvimiento dentro del mercado, comprendiendo el entorno, la competencia y estrategias a seguir para alcanzar un alto grado de desarrollo.

En esta misma línea, se recomienda la realización de *webinars* junto con la Municipalidad, la Cámara de Comercio, el MEIC e instituciones que tengan relevancia o puedan tener una importante participación sobre los diferentes aspectos de las políticas públicas financieras, con sesiones de preguntas y respuestas, donde las personas puedan anotar sus dudas

y tener la posibilidad de una respuesta rápida. Por lo que se recomienda la creación de una aplicación móvil gratuita que ofrezca módulos interactivos para entender las políticas públicas y su aplicación en el desarrollo de proyectos empresariales.

Objetivo 2. Describir las Características que Poseen las PYMES del Sector Servicios

Se recomienda a las instituciones encargadas de brindar apoyo que presten especial atención a las PYMES que se consideran microempresa y que han logrado permanecer en el mercado, para que estas puedan ser capaces de alcanzar su máximo potencial, desarrollando sus operaciones, registros, estrategias y definiendo objetivos específicos, medibles, alcanzables, realistas y con tiempo definido. Esto con el fin de que estas logren un crecimiento mayor.

Asimismo, se considera relevante que las PYMES que integran a sus familiares dentro del negocio tengan claro la importancia de elegir a los colaboradores de acuerdo con su conocimiento, es decir, la persona que se vaya a desarrollar en el puesto debe de tener clara su capacidad de realizar las actividades que le corresponden para evitar disgustos o problemas que puedan surgir en el futuro en cuanto al cumplimiento de las operaciones de la empresa.

Producto de esto, se recomienda implementar códigos de conducta y ética que todos los trabajadores deben seguir, independientemente de si existen o no relaciones familiares dentro de la empresa.

Objetivo 3. Identificar el Impacto de las Políticas Públicas Financieras en el Sector Servicios Durante la Pandemia COVID-19

Se recomienda a las PYMES estar al tanto e investigar sobre las leyes y reformas de ley que les brindan apoyo por su condición, que se realicen por alguna situación en particular como lo fue el COVID-19, por el simple hecho de que es necesaria una actualización o por la creación

de una ley o reglamento, con el propósito de brindar un apoyo para que logren atravesar los diferentes obstáculos que surjan, como lo fue la Ley de alivio fiscal ante el COVID-19.

Así, se recomienda al MEIC, a la Municipalidad de Pérez Zeledón y demás instituciones relacionadas que presten atención a los diferentes beneficios a los que pueden acceder las PYMES, principalmente ante una situación que pueda afectar las operaciones de los negocios como lo fue la pandemia COVID-19, para que se reformulen los aspectos que perjudican a los emprendimientos, como lo fue con el SBD, al haber solicitado financiamiento y después no tener suficientes ventas y por ende, liquidez para cubrir las cuotas establecidas.

Además, se fomenta a los empresarios o administradores de las PYMES en cuestión, la elaboración de planes de contingencia y gestión de riesgos para enfrentar crisis como pandemias, desastres naturales y otros.

4. Explicar la Situación Actual que Presentan las PYMES en la Toma de Decisiones de Acuerdo con las Políticas Públicas Financieras

Se recomienda a las PYMES del sector servicios del cantón de Pérez Zeledón capacitarse, investigar y pedir ayuda en lo que se refiere a políticas públicas existentes para el sector, ya que, existen beneficios a los que no se acceden por desconocimiento o porque las empresas no saben cómo realizar el proceso.

Además, se hace énfasis en la importancia de tomar decisiones con base a las diferentes políticas públicas, tanto de las que se encuentran actualmente, como las que van surgiendo con el paso del tiempo, debido a que esto les permite anticiparse a eventos que puedan obstaculizar las operaciones de la empresa, o bien, brinda las herramientas para que la empresa pueda aclarar sus

objetivos, de manera que, de la mano de estas políticas, logren un mejor crecimiento y desarrollo óptimo.

Asimismo, se recomienda a las PYMES estudiadas que cuando soliciten financiamiento realicen una comparación entre las opciones que poseen, para que, de esta manera analicen cuál es la opción que más les beneficia y se adapten al negocio en cuanto a plazos, tasas de interés y demás aspectos a considerar.

Por lo que se recomienda a las instancias gubernamentales darles un mayor seguimiento a estas empresas en particular, así como realizar campañas con más alcance o que posean un mayor atractivo para que estos emprendimientos se vean beneficiados por los diferentes apoyos que se brindan para mejorar el negocio en todos los ámbitos por los que se componen las PYMES.

5. Determinar el Grado de Afectación que han Presentado las PYMES con la Aplicación de las Políticas Públicas Financieras

Con el fin de reducir el grado de afectación de las PYMES con la aplicación de las políticas públicas, se recomienda a los entes encargados de aplicar esta serie de reglamentos, leyes, disposiciones o programas, que hagan valer los derechos de estas empresas, que se brinde una información completa, detallada y clara que permita que los emprendedores comprender lo que necesitan para cumplir con sus obligaciones para obtener algún beneficio, pues a través del desarrollo de las PYMES es que se logra un mayor crecimiento del comercio y del cantón.

Referencias

- Acuña, Y. (2020). *Cámara de Industrias urge al Gobierno priorizar PYMES*. Consejo Nacional para Investigaciones Científicas y Tecnológicas.
http://www.conicit.go.cr/prensa/historico/historico_noticias/CICR-priorizar-PYMES.aspx
- Arbache, J., Loria, L., Lücke, R., Mulder, N. & Patiño, I. (2015). *El aporte de los servicios al desempeño del sector industrial en Costa Rica*. CONARE.
<https://repositorio.conare.ac.cr/handle/20.500.12337/900?show=full>
- Arce J. y Villalobos, T. (2021). *Estado de Situación PYME en Costa Rica 2021*. Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
<http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2021/PYME/DIGEPYME-INF-038-2021.pdf>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. & Miranda-Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2). 201-206.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arroyo, I. (01 de enero de 2008). La cultura y el proceso de globalización en el desarrollo de las PYMES. *Ciencias Económicas, Volumen (26)*, 381-395.
<https://doi.org/10.15517/rce.v26i1.7171>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª ed). Grupo Editorial Patria.
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia %20de %20la %20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Banca para el Desarrollo- (2021). *Preguntas Frecuentes*. <https://sbdcr.com/preguntas-frecuentes/>

Banca para el Desarrollo. (s.f.). *¿Qué es el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD)*.

<https://sbdcr.com/transparencia/historia/>

Banco de Desarrollo de América Latina y El Caribe. (09 de setiembre de 2021) *La recuperación pasa por las pequeñas y medianas empresas*.

<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/09/la-recuperacion-pasa-por-las-pequenas-y-medianas-empresas/>

Banco Central de Costa Rica y Universidad de Costa Rica. (2023). *Informe sobre el acceso de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas a los servicios financieros*.

https://www.bccr.fi.cr/publicaciones/DocSectorReal/Informe_acceso_miPYMES_servicios_financieros_2023.pdf

Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe. (2023). *Las PYMES en Costa Rica*.

https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/2132/CAF_PYMES_COSTARICA.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Banco Nacional. (s.f.). *¿Qué es el Sistema de Banca para el Desarrollo y cómo podría apoyar a tu PYME?*. <https://www.bncr.fi.cr/%C2%BFqu%C3%A9-es-el-sistema-de-banca-para-el-desarrollo-y-c%C3%B3mo-podr%C3%ADa-apoyar-a-tu-PYME-.html>

Bravo, O. (2021). *94 % de las empresas impactadas por efectos del COVID-19*. INEC.

<https://inec.cr/noticias/94-las-empresas-impactadas-efectos-del-covid-19>

Cámara de Comercio de Costa Rica. (2022). *La importancia de las PYMES en Costa Rica*.

<https://camara-comercio.com/la-importancia-de-las-PYMES-en-costa-rica-2/>

Campos-Campos, D y Bermúdez-Carrillo, L. (2020). PYMES, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE. *InterSedes* 21(43), 131-151.

<https://doi.org/10.15517/isucr.v21i43.41989>

Canossa-Montes de Oca, H y Rodríguez-Alcocer, R. (2019). Estrategias de financiamiento, un reto para las PYMES comerciales de Guanacaste. *InterSedes*, 20(42), 105-117.

<https://doi.org/10.15517/isucr.v20i42.41845>

Castilla, J. (2022). *La importancia de las PYMES en Costa Rica*. Elmundo.cr.

<https://elmundo.cr/opinion/la-importancia-de-las-PYMES-en-costa-rica/>

Chinchilla, N. (2021). *Estudio revela el impacto de la pandemia en las PYMES costarricenses*.

HOY EN EL TEC. [https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2021/12/06/estudio-revela-impacto-pandemia-PYMES-costarricenses#:~:text=Las %20mayores %20afectaciones %20se %20produjeron,m %C3 % Animó %20y %205 %20como %20m %C3 %A1ximo](https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2021/12/06/estudio-revela-impacto-pandemia-PYMES-costarricenses#:~:text=Las%20mayores%20afectaciones%20se%20produjeron,m%C3%20Animó%20y%20como%20m%C3%A1ximo)

Cousin, K. (2019). LA PEQUEÑA Y MEDIANA PROPIEDAD Y SU RELACIÓN CON LOS ANTECEDENTES DE LAS PYMES EN COSTA RICA: 1813-1920. *Revista de Ciencias Sociales*, 4 (162), 149-168.

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/36589>

Cousin, K. (2021). EL SURGIMIENTO DE LAS PYMES EN COSTA RICA DESDE UNA PERSPECTIVA HISTÓRICO-ECONÓMICA (1950-2018). *Revista de Ciencias*

Sociales, 3 (169), 27-51. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/45482>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2008). *Metodología Diseño Muestral: Encuesta de Consumo Cultural*. Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización. [file:///C:/Users/user/Downloads/Diseno_muestral_ECC %20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Diseno_muestral_ECC%20(1).pdf)

El financiero. (2017). *MiPYMES general 31 % del empleo y aumentan ventas al Estado*.

<https://www.elfinancierocr.com/PYMES/miPYMES-generan-31-del-empleo-y-aumentan-ventas-al-estado/RCLT37R6XVBZ7LDHJHWASUKHJ4/story/>

Estévez, B., Martelotti, D. & Trepiana, M. (2013). La construcción de un cuestionario:

recorriendo niveles de abstracción. *X Jornadas de Sociología*.

<https://www.aacademica.org/000-038/598>

Grumberg, S., Hernández, M., Scotti, F. (2022). TOMA DE DECISIONES EN UNA PYME

(Trabajo Final de Práctica Profesional, Universidad Nacional de San Martín).

[https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1914/1/TFPP %20EEYN %202022 %20GDS-HML-SFG.pdf](https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1914/1/TFPP%20EEYN%202022%20GDS-HML-SFG.pdf)

Gutiérrez-Galera, L. (2023). Sistemas de calidad turística en Costa Rica: Accesibilidad y

desafíos para su implementación en emprendimientos y PYMES turísticas en el contexto

pandémico. *Revista Espiga* 22(45), 52-77. <https://doi.org/10.22458/re.v22i45.4633>

Gutiérrez, M., Vargas, J., Palma, C. y Hall, R. (2016). *Valoraciones, conclusiones y*

recomendaciones de la Comisión Evaluadora del SISTEMA DE BANCA PARA EL

DESARROLLO. Comisión Evaluadora del SBD.

<https://www.colegiocienciaseconomicas.cr/documentos/desarrollo-profesional/InformeIComisiondelSBD.pdf>

Gutiérrez, T. (2024). Conozca los testimonios de éxito del Sistema de Banca para el Desarrollo.

La República. [https://www.larepublica.net/noticia/conozca-los-testimonios-de-exito-del-sistema-de-banca-para-el-desarrollo#:~:text=El %20a %C3 %B1o %20pasado %20se %20alcanz %C3 %B3,de %20 %C8 %BC %204 %2C1 %20millones.](https://www.larepublica.net/noticia/conozca-los-testimonios-de-exito-del-sistema-de-banca-para-el-desarrollo#:~:text=El%20a%C3%B1o%20pasado%20se%20alcanz%C3%B3,de%20%20C8%BC%204%2C1%20millones.)

[https://www.larepublica.net/noticia/conozca-los-testimonios-de-exito-del-sistema-de-banca-para-el-desarrollo#:~:text=El %20a %C3 %B1o %20pasado %20se %20alcanz %C3 %B3,de %20 %C8 %BC %204 %2C1 %20millones.](https://www.larepublica.net/noticia/conozca-los-testimonios-de-exito-del-sistema-de-banca-para-el-desarrollo#:~:text=El%20a%C3%B1o%20pasado%20se%20alcanz%C3%B3,de%20%20C8%BC%204%2C1%20millones.)

Heredia, A y Dini, M. (2021). Análisis de las políticas de apoyo a las PYMES para enfrentar la pandemia de COVID-19 en América Latina. *CEPAL*.

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/80534966-a18e-49c4-bbdc-c53021bbaebf/content>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed).

McGraw-Hill. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed).

McGraw-Hill.

Hernández, R. (2020). Emprendimientos y PYMES se reinventan ante crisis por covid-19. *UNA*

COMUNICA. <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/breves/3271-emprendimientos-y-pimes-se-eninvenan-ante-crisis-por-covid-19>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). *COVID-19 impactó al 90,3 % de las*

empresas. <https://inec.cr/noticias/covid-19-impacto-al-903-las-empresas>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2023). *DESEMPLEO EN COSTA RICA SE*

ESTABILIZA EN 9,6 %. <https://inec.cr/noticias/desempleo-costa-rica-se-estabiliza-96>

Jaén, L. (2019). Fuentes de información para la investigación en Archivística y Bibliotecología.

Editorial UCR. file:///C:/Users/user/Downloads/MUESTRA_fuentes_informacion.pdf

Katz, M., Seid, G y Luis, F. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*.

Universidad de Buenos Aires. <https://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>

- Leiva-Bonilla, J., Mora-Esquivel, R., Víquez-Paniagua, A., Brenes- Bonilla, L., Gómez-Meléndez, A., Artavia-Díaz, K., Jiménez-Obando, D. & Mata-Valeria, C. (2021). *Impacto económico de la crisis COVID-19 sobre la PYME en Costa Rica*. Tecnológico de Costa Rica. <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/13404>
- López, C. (2019). Gestión de las tecnologías en Costa Rica. *Prisma Tecnológico* 10(1), 37-43. <https://doi.org/10.33412/pri.v10.1.2172>
- Mata, L. (04 de febrero de 2020). La entrevista en la investigación cualitativa. *Investigalia*. <https://investigaliacr.com/investigacion/la-entrevista-en-la-investigacion-cualitativa/>
- Melgarejo, Z., Vera-Colina, M y Osorio, M. (30 de julio). *COVID-19, endeudamiento y liquidez en MiPYMES. Análisis sectorial para Bogotá (Colombia)*. USP International Conference in Accounting. <https://congressosp.fipecafi.org/anais/21UspInternational/ArtigosDownload/3552.pdf>
- Méndez, A., Oliva, R., Salazar, J. & Villegas, E. (2016). *Propuesta de un Sistema de Información Integrado de Calidad y Ambiente en PYMES, en colaboración con la Dirección General de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica* (Seminario de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, Universidad de Costa Rica). [https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/75193/Trabajo %20Final %20de %20Graduaci %C3 %B3n %20- %20Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/75193/Trabajo%20Final%20de%20Graduaci%C3%B3n%20-%20Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones. (01 de abril de 2021). Programa de fortalecimiento para la innovación y el desarrollo tecnológico de las PYME. FONDO

PROPYME.

<http://reventazon.meic.go.cr/informacion/PYME/proPYME/2021/convocatoria.pdf>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2020). *POLITICA NACIONAL DE EMPRESARIEDAD 2030*.

http://reventazon.meic.go.cr/informacion/PYME/MEIC_PNE_2030.pdf

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2020). *Impacto de la pandemia por Covid 19 en las PYME costarricenses*.

<http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2020/PYME/covid19.pdf>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2021). *Estado de Situación PYME en Costa Rica 2021*. <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2021/PYME/DIGEPYME-INF-038-2021.pdf>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2023). *Registro de Empresas*.

<https://www.meic.go.cr/web/761/datos-abiertos/PYME/registro-de-empresas.php>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (s.f.). *Aumento la cantidad de microempresas en el país*. <https://www.meic.go.cr/comunicado/940/aumento-la-cantidad-de-microempresas-en-el-pais.php>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (s.f.). *CONVOCATORIA FONDO PROPYME*.

<https://www.meic.go.cr/web/900/proximos-eventos/fondo-proPYME.php#:~:text=El%20Fondo%20PROPYME%20es%20una,ayudas%20econ%C3%B3micas%20complementarias%20no%20reembolsables>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (s.f.). *RED DE APOYO PYME*.

<https://www.meic.go.cr/web/130/PYMES/rgano-colegiado/red-de-apoyo-PYME.php>

- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2016). *Guía para la elaboración de Políticas Públicas*. https://documentos.mideplan.go.cr/share/s/fp24S-RnTdWk007TA_likQ
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2019). *Políticas Públicas*. <https://www.mideplan.go.cr/politicas-publicas>
- Nelson, J. (2018). *¿Sabía que el INA ofrece servicios gratuitos para PYMES? ¡Conózcalos! El Financiero*. <https://www.elfinancierocr.com/PYMES/sabia-que-el-ina-ofrece-servicios-gratuitos-para/T4O5725HCVASLN4D7N6YWQKKSa/story/>
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (noviembre de 2019). *Ley N° 8262 - Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas* [Base de datos]. FAOLEX. <https://www.fao.org/faolex/results/details/es/c/LEX-FAOC067714/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). *Políticas para la formalización de las micro y pequeñas empresas en Costa Rica*. https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/11/costa_rica.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). *Factores internos y externos para el éxito de las PYME*. file:///C:/Users/user/Downloads/wcms_829958.pdf
- Pensis. (s.f.). *Marcando el paso de nuestra economía*. Tecnológico de Costa Rica. <https://www.tec.ac.cr/pensis/articulos/marcando-paso-nuestra-economia>
- Pimienta, J. y De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª ed). Pearson Educación.
- Ramos-Galarza, A. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/336>

SINALEVI. (2010). *Regulación de Licencias y Patentes de Pérez Zeledón* N.º 8821.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=68405&nValor3=93486&strTipM=TC

SINALEVI. (2002). *Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas* N.º 8262.

https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=48533

SINALEVI. (2008). *Ley Sistema de Banca para el Desarrollo* N.º 8634.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=63047

SINALEVI. (2012). *Reglamento para el Programa de Fortalecimiento para la Innovación y Desarrollo Tecnológico de las PYME* N.º 37168.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=72730

Suárez, E. (2023). *Guía práctica sobre los distintos tipos de fuentes de información. Experto Universitario*. <https://expertouniversitario.es/blog/fuentes-de-informacion/>

Tinoco, E. (2014). *Políticas para la formalización de las micro y pequeñas empresas en Costa Rica*. Organización Internacional del Trabajo.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_318454.pdf

Universidad de Costa Rica. (s.f.). *Universidad de Costa Rica muestra las oportunidades de vinculación con el sector productivo en el Día de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES)*. <http://diprovid.ucr.ac.cr/?p=4307>

Universidad Nacional Autónoma de México. (s.f.). *La Investigación Documental:*

Características y Algunas Herramientas. <https://repositorio->

[uapa.cuaieed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1516/mod_resource/content/3/contenido/index.html](https://repositorio-uapa.cuaieed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1516/mod_resource/content/3/contenido/index.html)

Ulate, I y Vargas, E. (2016). Metodología para elaborar una tesis. Universidad Estatal a Distancia.

Vargas, R. (2005). *Propuesta de principios básicos para el crecimiento de una PYME comercial en el ámbito de una localidad rural* (Tesis de Maestría Escuela de Ingeniería, Universidad de Costa Rica).

<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/1654/1/26264.pdf>

Viquez, R. (2021). *Impacto de las políticas públicas financieras y su efecto en el desarrollo financiero en la MiPYMES de los sectores de comercio y servicio de Costa Rica* (Tesis de Licenciatura Escuela de Administración, Universidad Estatal a Distancia).

https://aleph23.uned.ac.cr/F/429RLNET93YERM1MFAL7L6UDG9XFIHNAY4B4FCVSK98GNAXPKK-17854?func=full-set-set&set_number=002768&set_entry=000001&format=999

Anexos

Anexo I. Cuestionario aplicado a las PYMES en estudio

Reciba un cordial saludo.

Somos estudiantes de la Universidad Nacional de Costa Rica de la sede Regional Brunca, Campus Pérez Zeledón, de la carrera de Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera, como parte del Trabajo Final de Graduación que se está realizando: Título “Impacto de las políticas públicas financieras y su efecto en el desarrollo del comercio de las PYMES del sector servicio de Pérez Zeledón, periodo 2020-2024”, les solicitamos de la manera más respetuosa, su colaboración al contestar las siguientes preguntas.

La información recopilada será de carácter confidencial y utilizada únicamente para fines académicos.

La encuesta deberá ser contestada únicamente por el propietario o administrador de la empresa.

1. De acuerdo con la siguiente escala, ¿cuánto tiempo de funcionamiento posee su empresa?

- () Menos de 3 años
- () De 3 a menos de 5 años
- () De 5 años a menos de 7 años
- () Más de 7 años

2. Según el número de colaboradores de su empresa, indique la clasificación a la que pertenece.

- () Microempresa (10 colaboradores o menos)
- () Pequeña empresa (de 11 a 35 colaboradores)
- () Mediana empresa (de 36 a 100 colaboradores)

3. Entre las siguientes opciones indique, si la mayor parte de sus colaboradores son:

- Socios
- Familiares
- Conocidos
- Reclutamiento formal
- Otros

4. Indique en cuál de los siguientes sectores se ubica su empresa.

- Turismo
- Transporte
- Hostelería
- Educación
- Banca
- Salud
- Telecomunicaciones
- Consultoría
- Entretenimiento
- Otra

5. De las siguientes opciones, señale los aspectos que representan mayores desafíos a los que ha tenido que enfrentarse su empresa (puede marcar varias opciones).

- Acceso a financiamiento
- Competencia con grandes empresas

- Adaptación rápida a los cambios
- Acceso a nuevos mercados
- Altas tasas tributarias
- Difícil condición de ingreso a mercados internacionales
- Regulaciones excesivas
- Otras

6. De las siguientes opciones, indique, ¿qué consecuencias tuvo la empresa causada por el Covid-19? (Puede marcar varias opciones).

- Disminución del porcentaje de ventas
- Disminución de clientes regulares
- Aumentos de gastos de operación
- Reducción de la jornada laboral
- Despido de personal o reducción de la planilla regular
- Implementación del teletrabajo
- Cierre temporal de las instalaciones
- Cambios tecnológicos
- Otra

7. Según su experiencia, ¿cómo considera usted que fue el apoyo que recibió su empresa por parte de las Políticas Públicas en el periodo de la pandemia Covid-19?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Deficiente

8. De la siguiente escala, indique el rango de conocimiento que posee acerca de las políticas públicas que existen para su PYME. Teniendo en cuenta que 1 equivale a poco conocimiento y 5 buen conocimiento.

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

9. De las siguientes políticas públicas financieras, marque cuáles son de su conocimiento (puede marcar varias opciones).

- Creación de instituciones especializadas en brindar apoyo a PYMES
- Incentivos fiscales
- Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD)
- Programas de Capacitación y Asesoramiento
- Alianzas estratégicas
- Fondo PROPYME
- Otra

10. Si en la pregunta anterior marcó la opción “Otras”, mencione cuáles, de lo contrario, pasar a la pregunta 11.

11. Según su experiencia, ¿cuál ha sido el nivel de apoyo que ha obtenido en la actualidad a través de las políticas públicas?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Deficiente

12. Según su conocimiento, ¿cómo considera que es el acceso a financiamiento para una PYME?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Deficiente

13. A continuación ¿Cuál o cuáles considera usted que son los principales motivos por lo que las PYMES se ven afectadas al momento de optar por financiamiento? (puede marcar varias opciones).

- Falta de información
- Exceso de requisitos
- Incumplimiento en algún requisito

- Altas tasas de interés
- Cumplimiento de garantías
- Falta de asesoramiento
- Tiempo para la aprobación
- Plazo
- Otro

14. ¿La empresa durante los últimos 3 años ha solicitado un préstamo o crédito?

- Si
- No (pase a la pregunta 17)

15. ¿Cuál fue la finalidad del financiamiento?

- Expandir la empresa
- Empezar un nuevo proyecto
- Reemplazar o renovar activos
- Cubrir obligaciones
- Adquirir terreno
- Capital de trabajo
- Otro

16. ¿Qué consideraciones toma usted en cuenta a la hora de solicitar financiamiento?

- Plazo
- Tasa de interés
- Requisitos
- Confianza en la entidad crediticia
- Otro

17. ¿Conoce usted, qué es el Sistema de Banca para el Desarrollo?

- Sí
- No (pase a la pregunta 19)

18. ¿Cómo considera usted que es el Sistema de Banca para el Desarrollo?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Deficiente

19. Según su experiencia, ¿cuál es el nivel en que influyen las políticas públicas en su negocio al momento de tomar decisiones?

- Muy alto
- Alto
- Regular
- Bajo
- Muy bajo

20. De las siguientes opciones, ¿cuáles considera usted que han tenido un mayor apoyo e impacto en la toma de decisiones y desarrollo de su negocio? (puede marcar varias opciones).

- Acceso a financiamiento
- Políticas fiscales
- Regulaciones y trámites administrativos
- Programas de capacitación y asistencia técnica
- Políticas de apoyo al emprendimiento

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo II. Entrevista realizada a expertos

Reciba un cordial saludo.

Somos estudiantes de la Universidad Nacional de Costa Rica de la sede Regional Brunca, Campus Pérez Zeledón, de la carrera de Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera, como parte del Trabajo Final de Graduación que se está realizando: Título “Impacto de las políticas públicas financieras y su efecto en el desarrollo del comercio de las PYMES del sector servicio de Pérez Zeledón, periodo 2020-2024”, les solicitamos de la manera más respetuosa, su colaboración al contestar las siguientes preguntas.

La información recopilada será de carácter confidencial y utilizada únicamente para fines académicos.

La encuesta deberá ser contestada únicamente por el propietario o administrador de la empresa.

1. ¿Qué tanto se considera que las PYMES conocen las políticas públicas?
2. Describa el impacto de las políticas públicas financieras en las PYMES sector servicios, durante la pandemia COVID-19. Señale algunos apoyos que las PYMES recibieron durante la pandemia.
3. Comente acerca de la influencia de las políticas públicas financieras en la toma de decisiones de la PYMES.
4. Comente acerca de los beneficios que en la actualidad las políticas públicas ofrecen a las PYMES del sector servicios, respecto al tema de financiamiento y acceso a recursos en general.
5. Qué propondría para que el impacto de las políticas públicas financieras dirigidas a las PYMES del sector servicios, sea más positivo y favorezca su crecimiento y desarrollo.