

Universidad Hispanoamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Administración de Negocios

*Tesis para optar por el grado académico de
Bachillerato en Administración de Negocios*

**Apoyos recibidos del Sistema de Banca para el
Desarrollo y su percepción por parte de las
PYMES de Costa Rica, durante el año 2019.**

Tatiana Barquero Sánchez

Junio, 2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	1
ÍNDICE DE TABLAS E ILUSTRACIONES.....	3
DEDICATORIA.....	5
RESUMEN	6
Abstract	7
SIGLAS Y TÉRMINOS	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.....	12
1.1.1.1 Relación entre el sistema monetario, financiero y el crecimiento económico	12
1.1.1.2 Apoyando las PYMES: Políticas de fomento en América Latina y el Caribe.....	14
1.1.1.3 Consultoría Financiera para PYMES en Costa Rica.....	16
1.1.1.4 Factores que Intervienen en el Desarrollo de las PYMES	19
1.1.1.5 La Banca para el Desarrollo durante la crisis económica 2008-2010	21
1.1.1.6 Evaluación de la gestión de los programas de banca para el desarrollo	21
1.1.1.7 Impulso para su empresa Artículo del INA y el SBD	25
1.1.1.8 Condiciones de financiamiento público que enfrentan las MIPYMES.....	26
1.1.1.9 Economía Digital como mecanismo de mejora de las MIPYMES.....	27
1.1.1.10 La Gran Crisis de las PYMES	30
1.1.1.11 Lucy, una empresa que apoya a las mujeres emprendedoras	33
1.1.2 Delimitación del problema	35
1.1.3 Justificación	36
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	37
1.3 OBJETIVOS.....	38
1.3.1 Objetivo general.....	38
1.3.2 Objetivos específicos	38
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA.....	39
2.1 MARCO TEÓRICO.....	39
2.2 MARCO CONCEPTUAL	42
2.2.1 PYMES.....	42
2.2.2 Emprendimiento	43

2.2.3 Entidades Financieras	43
2.2.4 Tasa de Interés	44
2.2.5 Financiamiento	44
2.2.6 Créditos Bancarios	45
2.2.7 Aval	45
2.2.8 Educación Financiera	46
2.2.9 Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD)	46
2.2.10 FINADE	47
2.2.11 FCD	48
2.2.12 FOFIDE	48
2.2.13 Fideicomiso	48
2.3 MARCO CONTEXTUAL	49
2.3.1 Historia del Sistema de Banca para el Desarrollo	49
2.3.2 Misión	53
2.3.3 Visión	53
2.3.4 Organigrama	53
2.3.5 Objetivos estratégicos del SBD	54
CAPÍTULO III: METODOLÓGICO	54
3.1 ENFOQUE	55
3.2 ALCANCE	58
3.3 DISEÑO	59
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	59
3.4.1 Población	59
3.4.2 Tipo de muestra	59
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión	60
3.4.4 Consideraciones éticas	60
3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	61
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS	64
3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS	65
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	66
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	73
5.1 Análisis	73
5.2 PYMES vs SBD	77
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	81
6.1 CONCLUSIONES	81

6.2	LIMITACIONES.....	83
6.3	RECOMENDACIONES	84
6.3.1	Recomendaciones para las PYMES.....	84
6.3.2	Recomendaciones para el SBD.....	84
6.3.3	Recomendaciones adicionales	85
	REFERENCIAS.....	86
	ANEXOS	92
	Anexo 1. Declaración Jurada.....	92
	Anexo 2. Carta(s) de autorización	93
	Anexo 3. Carta(s) de aprobación del trabajo	94
	Anexo 4. Entrevista	96

ÍNDICE DE TABLAS E ILUSTRACIONES

	Ilustración 1 Organigrama	53
	Tabla 1 Criterios de inclusión y de exclusión	60
	Tabla 2 Variables o categorías	64
	Tabla 3 Respuestas de las PYMES.....	70
	Tabla 4 Facilidades e Inconvenientes del SBD.....	72
	Tabla 5 PYMES vs SBD	80
	Tabla 6 Conclusiones.....	81

AGRADECIMIENTOS

Se muestra un agradecimiento a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por permitirme llegar hasta este momento tan importante en mi formación profesional y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad

Le doy gracias a mi familia por mostrarme su apoyo incondicional y aconsejarme en el desarrollo de esta investigación y a lo largo de mi carrera educativa.

Se agradece a la tutora de esta investigación Ivannia Víquez Barrantes, por ceder su grandioso acompañamiento y conocimiento a lo largo del desarrollo del planeamiento y ejecución de la presente investigación.

A todos los profesores de la Universidad Hispanoamericana que de alguna forma depositaron una semillita en el conocimiento que he obtenido a lo largo de mi carrera universitaria.

Y a todas aquellas personas que contribuyeron e influyeron durante esta experiencia en el trabajo de investigación, ya sea con la contribución de conocimiento, consejos o palabras de aliento, que fueron de gran ayuda de forma personal.

DEDICATORIA

Se dedica esta tesina principalmente a mis padres Álvaro Barquero Segura y Elisa Sánchez Godínez que con todo su esfuerzo y dedicación me han brindado la oportunidad de estudiar, por apoyarme tanto en lo personal como en el estudio, por enseñarme los valores necesarios para la vida y lo más importante nunca rendirse para lograr mis sueños.

A mis hermanas Jessica, Rebeca y Adriana, que con su compañía y consejos han sido de gran apoyo en mi carrera y en lo personal.

A mis abuelas María Isabel Segura Zúñiga (†) y Claudia Godínez Hidalgo (†) porque en vida me recalcaron la importancia del estudio, y hasta el momento han sido parte de mi motivación para seguir adelante y nunca darme por vencida.

“Con mucho esfuerzo esto va para ustedes”.

RESUMEN

Este trabajo de investigación se realiza con los servicios que brinda el Sistema de Banca para el Desarrollo y la percepción que tienen las Pequeñas y Medianas Empresas de Costa Rica con dicho servicio. El Sistema de Banca para el Desarrollo fue fundado en el año 2008 con el único fin de impulsar las ideas de negocio que conservan las Pequeñas y Medianas Empresas que tienen proyectos viables y factibles brindándoles varios beneficios que traen los programas del sistema como lo son las capacitaciones con temas de nuevos negocios o negocios en marcha y en la parte de financiamiento brindan avales y créditos.

El objetivo del trabajo de investigación se basa en, determinar el nivel de percepción de las Pequeñas y Medianas Empresas en relación con el apoyo recibido por el Sistema de Banca para el Desarrollo. Para alcanzar este objetivo, el trabajo de investigación se lleva a cabo desde un enfoque cualitativo, para obtener una recopilación más completa de la información que permita realizar un análisis más profundo y detallado, para la recopilación de información se llevó a cabo por medio de entrevistas a las Pequeñas y Medianas Empresas para conocer la experiencia que estas tuvieron al recibir dichos servicios.

En los diferentes capítulos se logra mostrar el desarrollo de esta investigación. En el primer capítulo de introducción se detallarán aspectos relacionados al planteamiento del problema donde se habla de los retos que las PYMES tuvieron que pasar por el poco apoyo por parte del gobierno hasta que en el 2008 se creó el SBD. En el segundo capítulo se definen algunos fundamentos teóricos que apoyan la investigación. El tercer capítulo orientado al Marco Metodológico se contemplan aspectos importantes para el desarrollo y estructura de la investigación. En los resultados se brindarán las respuestas que las PYMES ofrecieron en la entrevista. En el quinto capítulo de discusión se mostrará el análisis respectivo de esta investigación tomando en cuenta los resultados expuestos en el anterior capítulo. Y por último, se contemplan las conclusiones y recomendaciones propias de la investigación.

Abstract

This research work is carried out with the services provided by the Development Banking System and the perception that Small and Medium Enterprises of Costa Rica have with said service. The Development Banking System was founded in 2008 with the sole purpose of promoting business ideas kept by Small and Medium-sized Enterprises that have viable and feasible projects, providing them with various benefits that the system's programs bring, such as training. with issues of new businesses or businesses in progress and in the financing part they provide guarantees and credits.

The objective of the research work is based on determining the level of perception of Small and Medium Enterprises in relation to the support received by the Development Banking System. To achieve this objective, the research work is carried out from a qualitative approach, to obtain a more complete compilation of information that allows a more in-depth and detailed analysis, for the collection of information was carried out through interviews to Small and Medium Enterprises to know the experience they had when receiving said services.

In the different chapters it is possible to show the development of this research. In the first introductory chapter, aspects related to the approach of the problem will be detailed, where it talks about the challenges that SMEs had to go through due to the little support from the government until the SBD was created in 2008. The second chapter defines some theoretical foundations that support the research. The third chapter oriented to the Methodological Framework includes important aspects for the development and structure of the research. The results will provide the answers that the SMEs offered in the interview. In the fifth discussion chapter, the respective analysis of this research will be shown, considering the results presented in the previous chapter. And finally, the conclusions and recommendations of the investigation are considered.

SIGLAS Y TÉRMINOS

AUGE Agencia Universitaria para la Gestión del Emprendimiento

BANCRÉDITO Banco Crédito Agrícola de Cartago

BCCR Banco Central de Costa Rica

CAINTRA Organismo Empresarial que Representa a los Industriales de Nuevo León México

CATIE Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza

CCCR Cámara de Comercio de Costa Rica

C.C.S.S Caja Costarricense del Seguro Social

CONICIT Consejo Nacional para Investigaciones Científicas y Tecnológicas

FCD Fondo de Crédito para el Desarrollo

FINADE Fideicomiso Nacional para el Desarrollo

FODEMIPYME Fondo Especial para el Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas

FOFIDE Fondo de Financiamiento para el Desarrollo

FONADE Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo

GAM Gran Área Metropolitana

IMAS Instituto Mixto de Ayuda Social

INA Instituto Nacional de Aprendizaje

INEC Instituto Nacional de Estadística y Censo

MEIC Ministerio de Economía, Industria y Comercio

MIPYME Micro, Pequeña y Mediana Empresa

MYPE Micro y Pequeña Empresa

ONG Organización No Gubernamental

PIB Producto Interno Bruto

PROCOMER Promotora del Comercio Exterior

PROPYME Programa de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa

PYMES Pequeñas y Medianas Empresas

PYMPAS Pequeños y Medianos Productores Agropecuarios

SBD Sistema de Banca para el Desarrollo

SEIC Sistema de Información Empresarial

SIAC Sistema Integrado de la Actividad Contractual

SUGEF Súper Intendencia General de Entidades Financieras

TEC Universidad Tecnológica de Costa Rica

TIC Tecnologías de la Información y Comunicación

UCR Universidad de Costa Rica

UNED Universidad Estatal a Distancia

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En este capítulo se detallarán aspectos relacionados al planteamiento del problema donde se habla que en años atrás las PYMES recibieron poco apoyo por parte del gobierno hasta que en el 2008 se creó el SBD. Seguidamente se indicarán los antecedentes nacionales e internacionales con temas relacionados a la estabilidad de las PYMES a nivel nacional e internacional. Luego se mostrará la delimitación del problema delante de la justificación donde se explica la razón por la cual se escogió este tema de investigación. Y finalmente se presentan la pregunta de investigación y los objetivos de la investigación.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A lo largo de los años el Sistema de Banca para el Desarrollo se ha enfocado a dedicarse como creador del desarrollo y parte de la economía del país, así como para incrementar la productividad y el espíritu emprendedor de la población costarricense. Antes de que se creara la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo en el año 2008; las PYMES han sufrido una escasez de ayuda por parte del estado ya que los documentos para legalizar el negocio son muy rigurosos, los créditos tienen requisitos inalcanzables para los pequeños y medianos empresarios, los altos impuestos que el gobierno cobra a estas pequeñas empresas, la carencia de capital para invertir en personal para sus negocios, tecnología, marketing, entre otras; la innovación esto porque en la actualidad el modelo de negocio ha sufrido cambios y los empresarios se deben reinventar para mantener el negocio en el mercado, la competencia global ya que sienten esa presión del mercado global porque esta ofrece productos extranjeros a menor precio. Es por esto por lo que se crea este sistema que llega a apoyar a las PYMES para que estas puedan desarrollar sus ideas de negocio y no mueran en tan poco tiempo de operación como lo hacen muchas de las PYMES costarricenses.

Para la operación del SBD debe presentarse la existencia de mercados financieros, también debe estar complementada con el desarrollo integral de las microfinanzas y la banca social. Los operadores financieros son las entidades reguladas y no reguladas por la SUGEF que trabaja en conjunto con el consejo rector del SBD que tienen programas para apoyar a las PYMES con el único requisito que cumplen con los fines y objetivos establecidos por la Ley 8634 y su Reglamento, además que deben cumplir con las políticas, directrices y procedimientos definidos para tales propósitos. Estas entidades financieras están incluidas: bancos públicos y privados, microfinancieras, cooperativas, asociaciones, empresas de crédito, entre otras.

Muchas PYMES utilizan el financiamiento con recursos propios como suele suceder en Costa Rica mostrando que en promedio el acceso al financiamiento se ha visto afectado por las bajas tasas de ahorro nacional y por la poca profundidad de sus sistemas financieros. Los bancos que operan en Costa Rica se identifican por brindar créditos de corto plazo y participar en mercados de capitales con un escaso desarrollo por esto es que las PYMES afrontan importantes restricciones al acceso del crédito bancario, tanto de corto como de largo plazo por lo que anteriormente citado es que estas pequeñas y medianas empresas acuden al SBD con el fin de recibir ese apoyo para impulsar el surgimiento de nuevos negocios y financiarse con el sistema económico ya que en algunos casos estas mismas características limitan el acceso a fuentes de financiamiento disponibles. Para obtener un crédito con recursos del SBD es necesario seguir unos pasos para que se le tome en cuenta para ceder el crédito.

- El primer paso es dirigirse a un operador financiero que cuente con un programa en los que su proyecto productivo se ajuste y esté cerca de su ubicación geográfica.
- El operador financiero que en este momento sirve entre intermediario entre el SBD y la PYME; realiza un estudio para identificar si su proyecto es viable. Si es viable, entonces, da trámite a la solicitud de crédito.

- Si el empresario requiere asesoría y capacitación, el SBD cuenta con colaboradores e instituciones con servicios no financieros como el INA para apoyarlo.

Debido a los retos que las PYMES han tenido que afrontar debido a factores como la economía del país y mercados mucho más amplios, es por esto que toman la decisión de financiarse pero en los bancos públicos o privados tienen requisitos muy rigurosos para poder obtener financiación cosa que muchos de los pequeños y medianos empresarios no son sujetos de crédito y con esto no podrán llevar adelante su proyecto empresarial, por esto sería bueno que los lectores de esta tesina conozcan el nivel de apreciación que tienen estas PYMES costarricenses con la ayuda que les ha brindado el SBD con el fin de percibir si esta cumple con los objetivos planteados desde su creación.

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

1.1.1.1 Relación entre el sistema monetario, financiero y el crecimiento económico

Le système financier comprend des agents, des instruments, des institutions et les infrastructures nécessaires ayant pour tâche principale l'intermédiation. A cet effet, il procure des services de paiement, mobilise l'épargne et alloue le crédit. De plus, il joue un rôle déterminant dans la diffusion des risques inhérents aux activités économiques. Sur le plan économique, les agents sont différents devant le besoin de financement. Certains sont à capacité de financement (épargnants) et d'autres à besoin de financement (emprunteurs). Le système financier joue un rôle crucial dans la rencontre de ces deux catégories d'agents. Il permet de réaliser ce rôle de deux manières principales. La première consiste dans ce qu'on appelle le financement direct. Les agents se rencontrent sur le marché sans faire nécessairement appel à des intermédiaires. La deuxième manière est communément appelée financement indirect (ou inter médié), où on fait appel à des intermédiaires financiers.

Les agents à capacité de financement qui peuvent épargner et ceux à besoin de financement à droite. Les plus importants agents à capacité de financement sont les ménages, mais on peut trouver des entreprises, l'Etat et d'autres acteurs. Les plus importants agents

emprunteurs sont les entreprises, mais d'autres agents tels que l'Etat, les ménages, les collectivités publiques, le reste du monde en font partie aussi. D'ailleurs, les mêmes agents peuvent être à la fois prêteurs et emprunteurs. Les deux modes de financement sont représentés en haut et en bas du schéma. Le financement direct permet aux emprunteurs de s'adresser directement sans intermédiaires aux prêteurs à travers les instruments financiers sur le marché. Le deuxième moyen à la disposition des emprunteurs est le financement indirect qui passe par des intermédiaires financiers, en particulier le système bancaire. Ces deux moyens de financement sont complémentaires.

La traducción del texto anterior del autor Moez Ouni que estudió sobre la relación entre el sistema monetario y financiero y el crecimiento económico. El texto anterior hace referencia al sistema financiero de Francia donde explica que en este país es utilizado con frecuencia el llamado "intermediario" para suministrar servicios de pago, movilizar ahorros y asigna créditos, pero también juega un papel determinante en la discusión de riesgos a las actividades económicas. Las empresas algunas necesitan este intermediario para ahorro del dinero y otras necesitan financiación o sea préstamos y esta última se divide en dos. La primera es que las PYMES piden financiación directa esto quiere decir que los agentes se encuentran en el mercado sin necesariamente recurrir a intermediarios. La segunda forma es comúnmente llamado financiamiento indirecto, donde se utilizan intermediarios financieros para obtener ahorros o créditos.

Como Ouni citó que en el mercado francés hacen referencia a los tipos de "agentes" como agentes capaces de ahorrar o también llamados prestatarios que son las personas de una familia con finanzas personales y los agentes que necesitan financiación adecuada o prestamistas que son las empresas o finanzas empresariales. Los mismos agentes pueden ser prestamistas y prestatarios ya que el sistema financiero de Francia permite a los prestatarios solicitar créditos directamente sin intermediarios, debido a que los prestamistas pueden ser también instrumentos

financieros en el mercado; o bien los prestatarios pueden solicitar ahorros o créditos a través de intermediarios financieros con el único requisito es que sean del sistema bancario.

1.1.1.2 Apoyando las PYMES: Políticas de fomento en América Latina y el Caribe

Franklin Rubén Collao Marcelo Pessoa de Matos Ana Arroio Luis Alberto Zuleta Emilio Zevallos Carolina Ferreira Adelis José Graterol Luz Marina Rondón Evelin Goldstein Matías Kulfas con su estudio de Apoyando las PYMES: Políticas de fomento en América Latina y el Caribe. El estudio presentó una caracterización de las MIPYMES en Bolivia, este estudio partió de un análisis con elementos existentes de la economía del país boliviano dividiendo el estudio en fracciones provenientes de la economía; como lo son los sectores económicos (empresas que se dedican a diferentes actividades) y dentro de la empresa se fraccionó el estudio en personal ocupado, valor bruto de la producción, consumo de los clientes, el valor agregado que tiene la empresa, el aporte que da esta en el PIB, las exportaciones. Tomando en cuenta los problemas y necesidades que tienen estas MIPYMES de Bolivia.

No se queda atrás el apoyo de varias instituciones como el Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia con el Plan Nacional de Desarrollo y del Plan Sectorial de Desarrollo Productivo para crear estrategias generales para aumentar el empleo digno para ayudar a la ciudadanía y con esto incentivar la inscripción de las MYPE a las instituciones publicas de apoyo para ellas, liderada por el Viceministerio de MYPES y las agencias dependientes del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, de las cuales estas fueron creadas para apoyar específicamente a las MYPE y al sector empresarial en general.

Mientras que en el sur de América específicamente en Brasil, Franklin, Marcelo, Ana, Luis Alberto, Emilio, Carolina, José, Luz Marina, Evelin y Matías estudiaron la proporción de una visión amplia de las micro y pequeñas empresas (MYPE) en Brasil y su reciente experiencia en la formulación e implementación de políticas para la promoción del sector, especialmente en materia de acceso a fuentes de financiamiento y fomento a la producción y la innovación. En las últimas décadas del siglo XX en este país se dio una mayor atención a las pequeñas economías para

mejorar el desarrollo social y económico y con esto utilizaron estrategias de diseño de nuevas políticas para el desarrollo productivo, en Brasil vieron que estas estrategias fueron implementadas en varios países de América y decidieron implementarla para ofrecer respuestas a los desafíos que las MYPES estaban teniendo al no contar con mecanismos de tecnología de información y comunicación; los brasileños vieron que los países que ya habían implementado estas estrategias se vieron beneficiadas con el desarrollo de las MYPES a la modernización obteniendo nuevas tecnologías, sistemas y formatos debidamente organizados y además del potencial que obtuvieron para la contribución socioeconómica ya que mitigaron en la crisis económica que en esos países estaban pasando.

Por otro lado en Colombia las PYMES han tenido una larga tradición de implementación de políticas para que el gobierno pudiera beneficiar con apoyos y el aumento del mercado por los cambios en las políticas financieras para el desarrollo del país que en los años noventa se originaron reformas estructurales inspiradas con la situación de importaciones y las políticas de apertura.

La Corporación Financiera Popular, los Bancos de Comercio Exterior de Colombia y la Banca de las Oportunidades fueron tres instituciones que aportaron a las políticas anteriormente citadas en el párrafo anterior ya que colaboraron en la otorgación de créditos para las PYMES, les ofrecieron tasas relativamente bajas sobre el crédito aunque gracias a las políticas de apertura implementadas en Colombia las tasas de subsidio fueron disminuyendo; además estas tres empresas colaboraron con otros instrumentos que buscaron la mejora de la posición competitiva de las PYMES.

Según Collao, Pessoa de Matos, Arroio, Zuleta, Zevallos, Ferreira, Graterol, Rondón, Goldstein y Kulfas las PYMES fueron de gran importancia en la economía de República Dominicana debido a que estas aportaron significativamente al empleo y lucharon por la disminución de la desigualdad que en este país se presentaba, potenciando a la ciudadanía a desarrollar innovación para ocupar un puesto destacado y dedicado al diseño e implementación

de las políticas públicas, llevando a al país a implementar el fomento del crecimiento de los agentes económicos analizando la evolución de las PYMES, los avances en el diseño de políticas y la incorporación de instrumentos de innovación para el desarrollo de las empresas.

Mientras que en Uruguay las ayudas brindadas a las MIPYMES fueron muy parecidas a los casos anteriores ya que también implementaron políticas de desarrollo para estas, se vieron en la necesidad de incluir en sus políticas aspectos como la incorporación de instrumentos novedosos que vienen a aportar un grandioso trabajo para la creación de estas políticas, la caracterización del sistema de fomento para las MIPYMES en el país además de incluir instituciones y programas para brindarle ayudas a las MIPYMES.

En Venezuela según la investigación realizada, a pesar de los problemas de gobierno que se han ocasionado en los últimos años, este país sufre la escases se información sobre las PYMES que operaron en el momento de la investigación aunque en este país contaron con un sistema público dirigido al apoyo de las empresas de menor tamaño, pero no queda exento que las PYMES se enfrentaron a una gran problemática en materia de la actividad empresarial además de que Venezuela transitó por un proceso de cambios políticos e institucionales aunque en la parte económico se afinsa un modelo mono productor, el control de los estímulos a las pymes constituyó a un caso interesante de estudio ya que representa un gran esfuerzo por llevar adelante un desarrollo incluyente de las PYMES.

En conclusión esta investigación demostró que los países de América Latina han implementado programas de apoyo a las PYMES los cuales pudieron llevar adelante una extensa variedad de iniciativas para neutralizar las acciones erróneas que estos países han realizado afectando la ciudadanía latinoamericana.

1.1.1.3 Consultoría Financiera para PYMES en Costa Rica

Los autores Karen González Martínez, Mariela Monge Abarca, David Núñez Jiménez, Alejandra Peraza Munguía y Marcela Vargas Moreno con el trabajo llamado Consultoría Financiera para PYMES en Costa Rica de la Universidad Tecnológica de Costa

Rica. Presentan que las PYMES son unidades que se dedican a la producción, de representación permanente y se dice que es permanente ya que en la legislación vigente se indica que son aquellas unidades que gozan de condiciones que garanticen que se trata de un negocio empresarial cuya misión es que tenga un horizonte futuro en términos de permanencia en el mercado, las PYMES deben disponer de recursos físicos y recursos humanos ya que las PYMES son manejadas y operadas por una persona física o jurídica.

En este mismo estudio realizado se habló que en Costa Rica operan 144.000 PYMES de las cuales el 62% de estas PYMES son informales e incorporan el 51% de los empleos privados, las PYMES tienen un impacto grande en la generación de empleo, en temas como producción en especial en el sector manufacturero y son muy importantes en el modelo económico de la sociedad costarricense. Pero desgraciadamente el 80% de las PYMES que tuvieron la iniciativa de iniciar sus operaciones, fracasan antes de cumplir los 5 años de estar en el mercado ya que la mayoría existen como forma de subsistir a la gran tasa de desempleo formal presentado en Costa Rica.

En la tesis realizada por Karen González Martínez, Mariela Monge Abarca, David Núñez Jiménez, Alejandra Peraza Munguía y Marcela Vargas Moreno se realizó la investigación el por qué la mayoría de PYMES en Costa Rica no tienen esa estabilidad que se espera y para eso los estudiantes de la Universidad Tecnológica de Costa Rica investigaron las necesidades que tienen las PYMES costarricenses y cuáles son las cualidades de las consultorías financieras en nuestro país ya que las PYMES pueden someterse a estas consultorías financieras para poder enfrentar este problema y una vez ya establecidas en el mercado afrontar de la mejor manera los cambios que se presentan en el entorno empresarial, el cual les obliga a ser más eficientes y eficaces.

En esta misma tesis se analizó esta inquietud del por qué la mayoría de las PYMES quiebran tan rápido y notaron la existencia de algunas debilidades que hacen que estas dejen sus operaciones, las cuales fueron:

- **Financiamiento:** En los bancos exigen requisitos muy inalcanzables, sus trámites son difíciles y no tiene líneas de crédito apropiadas a las necesidades de las PYMES.
- **Capacitación:** Las capacitaciones que se han desarrollado para ayudar a las PYMES, se han especializado en el área de mercadeo, por lo que se presentan debilidades en el resto de las áreas empresariales.
- **Investigación y Desarrollo:** La investigación y desarrollo como ya sabemos requiere de mucha inversión para que esta se pueda realizar y debido a esto es muy difícil de adquirir por que las PYMES carecen de recursos para pagar investigaciones.
- **Acceso y manejo de información:** Los sistemas de información modernos y adecuados a las necesidades de las PYMES son complicados de manejar ya que seguramente por falta de conocimiento y de capital no pueden optar por estos accesos.
- **Entraba miento burocrático:** El exceso de papeleos, trámites y controles que en Costa Rica son necesarios para la operación legal, lo anterior hace que los empresarios se desmotiven para seguir adelante y la mayoría decide salirse del mercado.
- **Informalidad:** la mayoría de las PYMES operan bajo informalidad el cual implica fuga de impuestos e inseguridad social de los trabajadores. Además, al no estar legalmente inscritos los lleva a perder gran cantidad de clientes ya que las grandes empresas que buscan la materia prima en las PYMES buscan la legalización por medio de facturas con membrete y las PYMES que operan a nivel ilegal no pueden tener este método haciendo que las grandes empresas busquen a otros negocios que si estén legalmente inscritos en el Ministerio de Hacienda.

Como resultado de esta investigación a nivel general se demuestra como existe un gran porcentaje de las PYMES del GAM que conocían el concepto de Consultoría Financiera, que además de ser conscientes de la utilidad de la Consultoría Financiera; tienen seguridad respecto a las ventajas competitivas que les podría brindar la Consultoría Financiera.

En la investigación también se determinó la presencia de algunas debilidades de las Empresas Consultoras en el ámbito mercadológico y debido a que las PYMES encuestadas en esta investigación relataron que las empresas consultoras debían mejorar sus precios para que sean competitivos, la comunicación durante el proceso de consultoría y el acompañamiento de los consultores durante la etapa de implementación de mejoras; ya que gran cantidad de las PYMES desconocen el nombre de alguna Empresa que brinde Consultoría Financiera o desconocen del todo el servicio.

Los beneficios que las Consultorías Financieras brindaron a las PYMES han sido observados por cada una de estas, demostrado en la totalidad de respuestas de las empresas que han tomado el servicio de Consultoría Financiera afirmando que han visto una mejora en el servicio, lo cual demuestran que han impactado de forma positiva y satisfaciendo el funcionamiento de las PYMES. Pero existen ciertas limitaciones como la falta de presupuesto y recursos, el tiempo y en menor medida la resistencia de los empleados, por lo cual un servicio de Consultoría Financiera se hace ver imposible para las PYMES.

1.1.1.4 Factores que Intervienen en el Desarrollo de las PYMES

María Margarita Carrera Sánchez con su investigación sobre Factores que Intervienen en el Desarrollo de las PYMES del Sector Manufacturero en Cinco Municipios del Área Metropolitana de Monterrey, Afiliadas a la CAINTRA. En esta tesis realizada se estudió sobre el desarrollo de las empresas del sector manufacturero cuyo objetivo consistió en determinar los factores de éxito y ha hecho que cada de uno de ellos tiene para el desarrollo de las PYMES.

Es de saber que las PYMES una vez iniciada su operación no sabrán muchas cosas que una empresa de mayor permanencia en el mercado ya sabe ya que su experiencia hace que rinda mejor y tenga mayores estrategias en el modelo del negocio, por lo que se sabe que una empresa por más grande que sea a veces no alcancen su pleno desarrollo y que se debe por varias razones, todas de ellas a nivel micro de la PYME lo que algunas de ellas son errores en la dirección ya que la PYME es manejada con poco o nada de motivación, la existencia de una

administración ineficiente, poco capital, falta de adaptación a cambios circunstanciales que lleva a arrepentirse de costosos errores.

Por lo que nace el talento e innovación que llevan a las PYMES a incluir en su día a día ya que estos elementos empiezan a ser intercalados de manera sistemática en la teoría economía de la PYME además de que se introduce en sus decisiones y acciones generando una diferencia que la hace sobresalir entre las empresas que permanecen en un mismo mercado creando un crecimiento y se destacan o al lado contrario si no implementan estos elementos las PYMES se pueden morir por más apoyos recibidos por instituciones gubernamentales.

Por otro lado, Carrera mencionó que los aspectos tanto micro y macros de las PYMES formaron un elemento más favorable para el ambiente contrario a los determinados apoyos que el Gobierno promete para mejorar la operación de las PYMES debido a que estas tuvieron que enfrentar obstáculos difíciles para su supervivencia teniendo que trabajar por cuenta propia para hacer frente a la competencia tanto nacional como internacional, asesorándose en temas como tipos de proximidad, flexibilidad operacional y estratégica, aprendizaje colectivo para aprovisionar la variedad de recursos de información logrando diferenciarse por la innovación continua.

Los factores del microentorno que cada empresario que maneje una PYME debería de trabajar para mantenerse activa como se aconseja es trabajar en la capacitación y desarrollo personal para todos sus colaboradores, el uso de equipos y tecnología para disminuir el tiempo y recursos en procesos de pago o de atención al cliente, el capital intelectual, tecnología para la fabricación de nuevos productos para crear competencias. Si los altos jerarcas de las PYMES trabajaran estos elementos, se incentivaría el desarrollo y fortalecimiento para ganar estabilidad económica también buscar y aprovechar los apoyos de consultores y del gobierno en el área de operaciones.

De acuerdo con los resultados obtenidos del estudio de María Margarita, se afirmó la teoría de que la actitud que tiene los dirigentes de las PYMES está significativamente asociada con la operación de la PYME señalando que si estos administradores mantienen un control

interno del negocio les pueden generar un mayor éxito y desempeño debido a que para obtener un buen triunfo viene más allá de las capacidades intelectuales del personal de la PYME, más que en sus bienes materiales ya que el gerente es la cabeza de la empresa y es el que debe tener mayor motivación e innovación para que todo funcione.

1.1.1.5 La Banca para el Desarrollo durante la crisis económica 2008-2010

Victoria Hernández Mora Rafael Pablo Zumbado Castillo en su estudio de La Banca para el Desarrollo durante la crisis económica periodo 2008-2010 expusieron su tema de PROPYME sistema que fue creado en el año 2002 por la Ley N.º 8262 de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas empresas PYMES para financiar todas las acciones relacionadas a promover y mejorar la gestión y competitividad de las PYMES partiendo del desarrollo tecnológico e innovación que estas deben tener apoyadas por la organización encargada de la administración y asignación de los recursos para las PYMES que es el CONICIT.

El financiamiento que se otorgó por medio del fondo PROPYME, es de carácter no reembolsable y se financiaba hasta un 80% del costo de la actividad o proyecto. En el campo de la investigación y desarrollo tecnológico, las patentes de invención, la transferencia tecnológica, el desarrollo del potencial humano y los servicios tecnológicos; estos proyectos son los que en esos años fomentaban y se usaban para valorar el porcentaje del financiamiento.

En el artículo se dictó que, durante el año 2009, se aprobaron 25 operaciones de las ayudas aprobadas por parte de PROPYME donde el 54% fue utilizado en proyectos de desarrollo y de transferencia tecnológica, y el 46% se utilizó para fortalecer el capital humano; el 50% de la cantidad de recursos absorbido en el año 2002 fue el sector industrial seguido por servicios con un 13%, Agroindustrial un 12%, y Comercio un 4%.

1.1.1.6 Evaluación de la gestión de los programas de banca para el desarrollo

Carlos Chaves Ramírez, Pablo Coghi Bolaños, Walter Espinoza Pizarro y May Bolaños Torres con el tema de su tesis Evaluación de la gestión de los programas de banca para el

desarrollo como medio para impulsar el surgimiento de nuevos negocios y PYMES. En esta tesis se evaluó la gestión de los programas de banca para el desarrollo para impulsar el surgimiento de nuevos negocios en las PYMES y para culminar con la investigación estos estudiantes tomaron como población de estudio a las PYMES costarricenses, PYMES que formaron parte de sectores de la economía con el fin de que los lectores conocieran un panorama más extenso sobre la información que esta investigación pudiera dar en relación con las necesidades que estas PYMES estudiadas tienen. En Costa Rica las MIPYMES han tenido la funcionalidad de ser intermediarios o negocios que van directo a los clientes esto para brindar algún tipo de servicio a sus clientes; dirigiéndose en los recursos financieros y monetarios necesarios para poder iniciar un negocio. Dependiendo del giro de la PYME al ofrecer un servicio a veces no se demanda la utilización de maquinaria especializada y necesaria en la industria o en actividades agrícolas ya que la maquinaria involucraría costos muy extremos en mantenimiento, desplazamiento o solamente para comenzar la producción.

La investigación que estos estudiantes realizaron dio a conocer las complicaciones que tienen las PYMES costarricenses a la hora de solicitar un crédito ya que las entidades financieras que son las que tienen permisos para otorgar créditos tienen largos trámites, requisitos inalcanzables, entre otros procesos burocráticos que impiden que las PYMES puedan solicitar créditos. En el sector público de Costa Rica este tema se ha expuesto hace muchos años de la cual aún no se ha encontrado soluciones efectivas para mejorar, ya que el gobierno no efectúa por donde crear soluciones para estas PYMES ya que hay una existencia de falta de asesoría empresarial, los bancos estatales no ofrecen un asesoramiento empresarial a la hora de solicitar créditos lo que genera que los dueños de las PYMES no tengan la preparación necesaria para utilizar los créditos de la mejor manera lo que aumentan los errores en la dirección en el manejo de los negocios, las PYMES estudiadas manifestaron que a la hora de pedir ayuda en los bancos oficiales del país fue además una pérdida de tiempo los bancarios mostraron dificultad a la hora de otorgar los créditos debido a que la flexibilidad no fue la suficiente en cuanto a las garantías

que le daban a las PYMES como respaldo del crédito solicitado, este aspecto es de los más importantes que toman en cuenta las instituciones a la hora de brindar los créditos, creando una dificultad poco superable para las empresas. Esta dificultad va de la mano con la ineficiencia en la gestión de los recursos crediticios debido a que en muchos casos no se maneja adecuadamente los recursos disponibles para los solicitantes de créditos por lo que las grandes empresas que si tiene la posibilidad de cumplir con los requisitos y procesos enredosos y largos son las que se llevan todos los créditos y las entidades financieras les sirve prestar dinero a estas grandes empresas porque se les asegura que cumplirán con el pago, dejando atrás a las PYMES que son de las que más ocupan ayuda para operar; otra dificultad detallada en este estudio fue que los bancarios no tienen la capacidad de solucionar problemas a la hora de presentar la solicitud debido a que las PYMES revelaron que se encontraron problemas en este proceso y que los bancarios no tuvieron la capacidad de solucionar el problema inmediatamente generando disgusto a sus solicitantes.

Muchas instituciones públicas han sido muy criticadas por la ciudadanía debido a la ineficiencia en la gestión de sus recursos, situación en la que el nuevo gobierno estuvo trabajando con un objetivo claro de una mejor gestión. De las dificultades a la hora de solicitar créditos como anteriormente se detalló se encontraron la falta de capacitación, amabilidad e interés comercial de los ejecutivos y personal técnico de los bancos costarricenses en temas como las diferentes gestiones que se deben realizar para poder solicitar créditos, para poder inculcar y que exista un mayor interés por las partes involucradas tanto PYMES como colaboradores bancarios ya que ha sido un límite para las PYMES ya que no son expertas ni tienen un conocimiento amplio en solicitar créditos y si existe un grado de interés por parte de los bancarios en asesorar a las PYMES desde que llegan a solicitar un crédito hasta de cómo usar el dinero esto para ayudar al país en la parte económica.

Las tasas de interés fue otro tema de conflicto a la hora de solicitar créditos ya que se tenía que depender de la moneda de la que se pedirá el crédito, las tasas de interés han y siguen

complicando a las empresas, su constante variación ya sea por su tamaño porque por más grande o pequeña que sea ha creado incertidumbre en las PYMES.

Con la serie de necesidades y proyecciones que tienen los empresarios en el momento de que decidieron obtener recursos del SBD y solicitarles un crédito, se hizo la utilización y destino de los fondos otorgados para estas PYMES haciendo referencia a las actividades de cada una, y cuando estas solicitaron el crédito los resultados respondieron a una serie de necesidades que las PYMES pudieron mitigar con el crédito.

Las PYMES también tienen que realizar una inversión trascendental en el capital de trabajo y la solicitud de fondos adicionales al SBD como soporte fundamental para resguardar todos estos elementos debido a que la inversión en capital de trabajo busca impulsar al negocio aun cuando no se encuentra en operaciones. Por esto el SBD debió convertirse en un instrumento de apoyo garantizado para el nuevo empresario de las PYMES, en lugar de ser una traba más en la fase preoperativa al inicio de los negocios.

Los resultados de esta investigación mostraron que de las Pymes encuestadas muchas no solicitaron ningún tipo de crédito o financiamiento en alguna institución financiera o banco, ya que representantes de estas empresas mencionaron algunos inconvenientes al momento de realizar solicitudes formales de crédito, como trámites extensos y pesados, otros requerimientos muy técnicos y costosos, además de la gran cantidad de documentos que las PYMES deben presentar.

Carlos, Pablo, Walter y May también concluyeron en su investigación que es importante destacar que de las PYMES que solicitaron financiamiento o crédito para la mejora de las operaciones de las PYMES, un muy bajo porcentaje supo cómo utilizar este dinero ya que lo utilizaron para crear y construir la organización, por lo que estos estudiantes dedujeron que los fondos que se han destinado para la banca para el desarrollo costarricense no se están usando para desempeñar y cumplir los objetivos primordiales y fundamentales de iniciación de la productividad, desarrollo, innovación tecnológica y competitividad todo esto para facilitar y brindar

recursos necesarios para incentivar a la ciudadanía a lanzarse al mercado y crear nuevos negocios y empresas para que luchen por aumentar la competitividad de las empresas y mejorar la marca país a nivel empresarial y económica; al no haber regulación en los fondos que brinda el SBD ya que estos fondos se utilizan para cubrir otras necesidades distintas del fin para el cual fue creado el programa del SBD ya que al generar desconfianza por parte de los nuevos emprendedores ya que las PYMES mencionaron que prefieren utilizar recursos propios o acceder a otras líneas de crédito para concretar sus PYMES porque para presentar los papeles legales para patentizar la empresa hay menos burocracia involucrada por lo que el trámite es más libre y rápido y el acceso a estos fondos es más fácil.

1.1.1.7 Impulso para su empresa Artículo del INA y el SBD

Artículo del INA en compañía con el SBD con su tema de Impulso para su empresa. Explican el procedimiento que una PYME debe seguir para obtener un crédito. Si una persona ya posee una pequeña empresa o quisiera independizarse y crear su propia empresa, la posibilidad de obtener fondos para poder impulsar el proyecto en estos años es más fácil debido a que desde el 2008 en Costa Rica existe el SBD solución que llega a apoyar esos recursos necesarios para crear o impulsar y fortalecer una idea de negocio ya que el SBD ofrece préstamos con tasas de interés más favorables para los pequeños y medianos empresarios de cualquier actividad productiva, también brinda otras facilidades como asesorías técnicas que le ayudan a estos a mejorar la administración de su negocio.

Según el INA si una PYME suspira por optar por un crédito, es fundamental que las PYMES cumplan con los requisitos que dicta la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo. Además, se debe rendir cuentas a los requerimientos de los operadores financieros al que se ha pedido la ayuda del crédito (bancos u otro tipo de entidades avaladas).

Las condiciones que se debe seguir para aplicar por un crédito en el SBD

- 1- Tomando en cuenta las necesidades de la PYME, la ubicación geográfica donde se encuentra puede dirigirse a algún operador financiero que ofrezca créditos acordes a su modelo de negocio. También puede buscar estos operadores en la página oficial del SBD.
- 2- El operador financiero que usted elija para que le brinden el crédito debe estudiar si el proyecto que le está presentando es viable.
- 3- Si el operador acreditado determina que es posible llevar a cabo su plan de negocio, entonces dará trámite a su solicitud de crédito.
- 4- Si usted necesitara asesorías y capacitaciones, el SBD cuenta con colaboradores de servicios no financieros como el INA, para brindarle las asesorías, asistencia técnica, capacitación y apoyo para el desarrollo de proyectos, teniendo como propósito resolver problemas administrativos.

1.1.1.8 Condiciones de financiamiento público que enfrentan las MIPYMES

Según Cristel Avendaño Quesada, María José Barrantes Barboza, Paula Claro López y Daniela Solano Salazar con el estudio Condiciones de financiamiento público que enfrentan las microempresas del sector comercio en Costa Rica. Mencionan que en Costa Rica con el paso del tiempo se desarrollaron numerosos programas que ayudaron a las PYMES ya que factores como la falta de acceso al financiamiento, la imposibilidad de que las PYMES exploraran economías externas, la falta de habilidades de sus empleados, pocos accesos a las nuevas tecnologías, entre otras dificultades hicieron que estas PYMES no duraran en el mercado mucho tiempo. Los programas que el gobierno de Costa Rica tuvo que implementar para disminuir la mala racha que las PYMES estaban teniendo fueron: FODEMIPYME que fue dirigido por el Banco Popular y la otra entidad que ayuda a las PYMES es PROPYME. El Banco de Costa Rica y el Banco Nacional le han ofrecido a las PYMES créditos con capacitaciones incluidas de cómo administrar el uso del crédito.

Con la recopilación de datos que los autores de este artículo lograron conocer las razones el por qué el crecimiento de las PYMES se ha visto afectado debido a las diversas limitaciones que se han enfrentado estas mismas PYMES en las diferentes etapas de creación o de vida en

el mercado empresarial. Se concluyó que el sector micro financiero es un elemento clave para generar empleo y elemento sumador en el PIB de Costa Rica donde la actividad económica y productiva tiene un fuerte porcentaje de actividad informal; y es por esto por lo que se deberían implementar más programas que ayuden a formar PYMES que llegaran a beneficiar al país de una u otra razón.

1.1.1.9 Economía Digital como mecanismo de mejora de las MIPYMES

María de los Ángeles Villalobos Román con el estudio de Economía Digital como mecanismo de mejora en la competitividad de las MIPYMES del cantón de Escazú. Describe la realidad que tuvieron estas MIPYMES para adaptarse a un proceso de constante transformación creando diferencias propias en los procesos asociados a las tecnologías de información y comunicación para así garantizar su larga permanencia en el mercado. El fuerte avance de las TIC ha provocado que en las últimas décadas se presentaran cambios en la estructura económica, social y cultural. La nueva estructura económica, también conocida como la “nueva economía” o “economía digital” y los países en desarrollo no están exentos al impacto que los cambios que ocurrieron en la llamada economía internacional ya que como proceso tecnológico fue una estrategia competitiva que potencializó las formas eficaces y eficientes en los procesos de producción y comercialización esto comparándolo con el comercio tradicional.

Según Villalobos las telecomunicaciones, el comercio electrónico y otras formas de desarrollo tecnológico, fueron una importante fuente de ingresos para las empresas, ya que apoyaron a los distintos sectores de la economía para que estos se colocaran en un mismo lineamiento para lograr asegurar una mejor situación económica de una región costarricense. En esta investigación se tomó el cantón de Escazú como muestra ya que fue un gran ejemplo de mayor aceptación de la tecnología y telecomunicaciones de las PYMES lo que provocó una fuerte actividad en el desarrollo empresarial de la zona de Escazú además de que una gran ventaja de esta zona por su localidad y sus habitantes que cuentan con una economía media; reciben de los mejores servicios de internet, teniendo una buena cobertura y con cables de alta calidad de todo

el GAM. En el estudio se evidenció el aprovechamiento que tienen las PYMES escazuqueñas con respecto a las TIC ya que estas PYMES han podido sobrevivir en el mercado debido a que mantienen una información más precisa y clara además de estas tecnologías le ahorran tiempo en procesos de obtener datos de los clientes para poder analizarlas.

Como resultado de esta investigación se divide en tres apartados: el primero de ellos se resumió como una caracterización del entorno socioeconómico y social en el que se desenvuelven las PYMES, ya que estas han perfeccionado la competitividad gracias al aprovechamiento de las TIC ya que el ahorro del tiempo en procesos, las PYMES han abarcado más trabajos en el mismo tiempo que le lleva a otra PYME que realiza sus procesos manualmente lo que permite que la PYME que usa las TIC crear ventajas competitivas sobresaliendo en el mercado y le aumenta el tiempo de vida y permanencia en el mercado. El segundo apartado se resume en los beneficios que tienen las PYMES en la utilización de las TIC debido a que se mejora la imagen de la empresa ya que en lo interno se les facilita la comunicación entre sus empleadores y se les facilita la toma de decisiones. Y el tercero, expone los retos y oportunidades que enfrentan las PYMES del parque empresarial de la región.

El índice de inteligencia económica mide la relación de las PYMES que se ubican en un sector con una buena cobertura de internet con las PYMES que estén en otro sector, ya que las redes lo que hacen es la integración de mecanismos para el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones debido a que es un indicador de presencia de fibra óptica con el potencial de ser utilizado para conectar comunidades empresas o viviendas. En este componente se presentan oportunidades de crecimiento en términos de digitalización gracias a que la instalación de fibra óptica genera una capacidad en las PYMES ya que realizan mediciones en la ciudad como la contaminación ambiental, sónica, el flujo vehicular y el desarrollo a banda ancha. Cuando se comparó las PYMES de otros sectores del GAM se notó que al no contar con la calidad de cobertura de fibra óptica no tienen una eficiencia en sus producciones lo que hace que los

procesos de fabricación sean lentos y hace que no se pueda cumplir con el objetivo de nivel de producción deseado para su respectiva venta.

Como bien se mencionó en la investigación, existieron varios niveles en la brecha digital como el uso y acceso a la tecnología por ejemplo si las PYMES tienen o no acceso de recursos tecnológicos tangibles e intangibles y sin importar el tamaño de empresa o actividad económica mostraron que si las PYMES tienen un buen rendimiento en las labores internas, cuentan con el equipo computacional sea computadoras de escritorio o computadoras portátiles, “router” o modem inalámbrico de “wifi” y dispositivos móviles inteligentes les pueden ayudar con recursos tecnológicos dentro de sus operaciones y dentro de los recursos que la PYME más utilizará exclusivamente para labores internas.

María de los Ángeles explica que, aunque pueden ser infinitas las posibles actividades a realizar debido a la obtención de equipo tecnológico, éstas variaron según la naturaleza del negocio debido a que las actividades con mayor porcentaje de ejecución por los recursos tecnológicos y al llevar el control de la planilla de la empresa y el control de ventas y producción mejorando cada uno de estos procesos para mejorar la atención al cliente ofreciendo productos de calidad, lo anterior son recursos destinados a la comunicación interna de la empresa que con la ayuda de las TIC la empresa puede ofrecer un mejor servicio y producto.

Con respecto a lo anterior en caso de la utilización de TIC, Villalobos señaló que cerca del 70% de las PYMES de este sector se refirieron el beneficio del uso de sistemas contables o herramientas ofimáticas o software que eran necesarios para su actividad, así como el manejo de información de clientes y proveedores para mantener un valor agregado que permita agilizar procesos y tener de cerca información de los clientes para tomar decisiones de publicidad y atraer mayor cantidad de clientes. Mientras que, en el sector comercial del cantón de Escazú más del 80% de las PYMES indicaron que la utilización del equipo tecnológico radica en llevar el control de producción y ventas, inventario, entre otras funciones para perfeccionar la fabricación de productos y la calidad del inventario para su respectiva venta; situación que no se identificó en el

sector manufacturero, donde la utilización de equipo computacional se restringe para actividades administrativas debido a que la mayoría de las PYMES se dedican a la fabricación de bienes no duraderos como alimentos o productos básicos como elaboración de equipo de metal. Con respecto a las actividades secundarias, el uso de recursos tecnológicos la maquinaria empleada se utilizó en procesos de ventas por más incertidumbre que genere la utilización de tecnología en estas actividades

Un 75% de las PYMES encuestadas en la investigación de María de los Ángeles indicaron que el uso del Internet es indispensable para las PYMES y que la implementación de la tecnología en las empresas se asemeja al proceso de pago al ejecutar una venta y generar una factura electrónica como medida del gobierno costarricense en los últimos años para disminuir la evasión de impuestos.

1.1.1.10 La Gran Crisis de las PYMES

Come accennato precedentemente, l'Italia è stato uno dei primi Paesi a dover affrontare il virus e lo tsunami economico-sociale da esso creato. Abbiamo già abbondantemente studiato come le PMI, i pilastri portanti dell'economia italiana, siano purtroppo anche le più vulnerabili e le più suscettibili ad eventi esogeni di questo calibro.

Le PMI italiane, ancora fragili dall'ultima importante crisi conclusasi nemmeno 10 anni fa, versavano in condizioni di difficoltà già da ben prima dell'arrivo del nuovo coronavirus: secondo uno studio effettuato da CRIF Ratings, circa il 45% delle PMI italiane partono da una situazione di liquidità in affanno, e si stima che circa 37000 imprese nel corso dell'anno corrente avranno necessità di risorse liquide per oltre 60 miliardi di euro. La vulnerabilità delle PMI è stata inoltre enfatizzata dal distanziamento sociale a cui l'emergenza sanitaria ci ha costretti per una serie di cause:

- La maggior parte di esse lavorano nei settori che più sono stati compromessi (come il turismo, la ristorazione e le costruzioni) dall'arrivo del virus.

- Avendo un numero spesso ridotto di fornitori e ricorrendo in molti casi alla gestione di alcune aree di servizi delle loro attività in outsourcing, gli impedimenti ed i rallentamenti nei canali di comunicazione hanno causato notevoli difficoltà alle piccole aziende che hanno sempre lavorato tramite canali veloci ed immediati.
- A causa dei suddetti rallentamenti nelle comunicazioni, spesso la produzione rimane bloccata anche durante la ripartenza per la mancanza di materie prime oppure per le troppo ingenti perdite sostenute negli ultimi mesi. Spesso il rilancio è impedito anche dagli eccessivi costi dovuti alla sanificazione delle infrastrutture produttive ed ai dispositivi di protezione obbligatori per ogni dipendente a seguito delle misure contenitive intraprese dal governo.
- Infine, la scarsa cultura digitale ha portato, oltre che a numerose difficoltà nelle modalità di lavoro in smartworking, a raggiungere con non poca fatica le informazioni, le iniziative e gli aiuti proposti dallo Stato per fronteggiare il virus i quali, talvolta, non sono stati colti.

Come accennato in precedenza, il duplice shock negativa sia dal lato della domanda che dal lato dell'offerta ha amplificato notevolmente l'impatto su fatturato e indici di bilancio delle PMI e, più ingenerale, su tutta la struttura industriale italiana. Dal lato della domanda troviamo una situazione in cui le decisioni di spesa dei consumatori vengono rimandate al futuro a causa dei tempi fortemente sfavorevoli, i flussi turistici sono stati praticamente azzerati nei mesi più duri della pandemia ed a causa della chiusura degli stabilimenti industriali anche la domanda di risorse energetiche è decisamente calata.

Associato al rinvio delle spese è connesso un ritardo generale nei pagamenti, portando le PMI italiane a soffrire in particolar modo sulla gestione del capitale circolante.

A marzo 2020 Simone Mirani, General Manager Operations di CRIF Ratings, dichiarava che: "La generazione di flussi di cassa delle PMI italiane infatti risentirà nel corso dei prossimi mesi dell'attuale scenario di emergenza, con impatti significativi su fatturati e margini operativi per buona parte delle aziende del campione. Al tempo stesso, la gestione del capitale circolante non

consentirà ampi margini di manovra, comportando anzi ragionevolmente ulteriori assorbimenti di cassa connessi all'allungamento dei tempi di incasso dei crediti commerciali” .

Tale ipotesi viene confermata dall’“Osservatorio sul Working Capital”, realizzato da Cribis, il quale, effettuando uno studio su un campione di 84 mila piccole e medie imprese ha stimato un impatto a breve termine (ovvero nei tre mesi successivi alle misure restrittive prese dal governo) sull’aumento di capitale circolante netto da finanziare che varia tra i 10 ed i 19 miliardi di euro, con un totale di circa 340 miliardi di crediti e debiti commerciali.

Inoltre, nonostante nel 2019 siano stati riscontrati dei miglioramenti nelle abitudini dei pagamenti delle PMI, è stimato che le aziende in primis aumenteranno ritardi e presenteranno maggiori scaduti oltre 60 giorni a seguito dell'emergenza sanitaria. La principale reazione attuata dalle PMI per fronteggiare tale gap di liquidità, specialmente quelle che agiscono in settori con elevate intensità di capitale, è stata e continuerà ad essere il contenimento degli investimenti: secondo la già citata Spring.

La traducción al texto anterior con el autor Lorenzo Buccino menciona en su tesis que las PYMES en Europa son la columna vertebral en la economía y como ya se sabe Italia fue uno de los primeros países en enfrentar el COVID-19 enfermedad que llegó de sorpresa y la sociedad no estaba preparada para afrontar eventos externos.

Las PYMES italianas, aún frágiles desde la última gran crisis que terminó hace menos de 10 años, estaban en condiciones difíciles mucho antes de la llegada del coronavirus: según un estudio realizado, alrededor del 45% de las PYMES italianas parten de una problemática de situación de liquidez, y se estimó que unas 37.000 empresas durante el año en curso necesitarán recursos líquidos para más de 60.000 de millones de euros.

La vulnerabilidad de las pymes también se ha visto pronunciada por el distanciamiento social al que la emergencia sanitaria obligó realizar por varias razones:

- La mayoría de las PYMES opera en los sectores más afectados (como el turismo, la restauración y la construcción) desde la llegada del virus.

- Las PYMES pasaron a tener un número reducido de proveedores, tuvieron que recurrir a la gestión de algunas áreas de servicio de sus actividades subcontratadas, el impedimento en los canales de comunicación ha provocado dificultades significativas para las PYMES que siempre han trabajado por canales.
- La producción ha permanecido bloqueada debido a la falta de materias primas o por las pérdidas demasiado grandes incurridas en los últimos meses, después de la apertura de las operaciones de las PYMES, el bloqueo también se ha dado por los costos excesivos debido al higiene de las infraestructuras de producción y los dispositivos de protección obligatorios para cada empleado.
- La escasa cultura digital ha provocado, además de numerosas dificultades en métodos de trabajo en smartworking, para lograr obtener información y ayudas propuestas por el estado para combatir el COVID-19.

Como se mencionó anteriormente, el doble choque negativo ha impactado a la facturación e índices del balance de las PYMES tocando el tema de la demanda y de la oferta. Por el lado de la demanda se encontraron con un entorno en la que las decisiones de gasto de los consumidores se aplazan para el futuro debido a tiempos muy desfavorables, los flujos turísticos se redujeron a cero en tan solo meses.

1.1.1.11 Lucy, una empresa que apoya a las mujeres emprendedoras

Lucy'ye yatırım yapan 18 kadın girişimci, İngiltere, ABD, Singapur, Somali, Meksika, Hindistan, Endonezya, Hong Kong, Hollanda, Avustralya, Yeni Zelanda, Vietnam ve Almanya olmak üzere farklı ülkelerden geliyor. Henüz lansmanı gerçekleştirilmeyen girişim, Singapur'da 2021 başında yayına alınacak.

Lucy, makine öğrenimi ve veri analizinden yararlanarak, uygulamasının müşterilerini gerçekten tanıyacağını iddia ediyor. Bu yetenek, bağışçıların ve yatırımcıların hibe ve kredileri dağıtmasına ve izlemesine; kadın girişimcilerin işlerini başlatmak ve büyütmek için ihtiyaç duydukları finansal çözümlere kaydolmalarına ve bunlara erişmenin kolay bir yolunu bulmalarına

yardımcı olacak gibi görünüyor. Lucy'nin hizmetleri, saklama ve birikimden havale ve krediye kadar geniş bir yelpazede yer alacak.

Uluslararası Ticaret Merkezi'nden yapılan araştırmaya atıfta bulunan şirket, Covid-19'un erkeklerin liderliğindeki şirketlerin yüzde 52'sine kıyasla kadınların liderliğindeki firmaların yüzde 64'ünü güçlü bir şekilde etkilediğini kaydetti. Benzer şekilde Dünya Bankası, kadınlara ait KOBİ'lerin, erkeklerin sahip olduğu KOBİ'lere göre işlerini kapatma olasılıklarının yüzde 6 daha fazla olduğunu bildirdi.

Lucy kurucusu ve CEO'su Debbie Watkins, cinsiyet uçurumunun daha da genişlemesini önlemek için artık her zamankinden daha fazla ilgili ve uygun fiyatlı finansal hizmetlere ihtiyaç olduğunu söyledi.

La traducción del texto anterior del autor Gozde Ulukan hace referencia a que a inicios del año 2021 se creó una empresa llamada Lucy que brinda apoyos a emprendimientos fundados por mujeres de diferentes países como el Reino Unido, EE. UU., Singapur, Somalia, México, India, Indonesia, Hong Kong, Países Bajos, Australia, Nueva Zelanda, Vietnam y Alemania.

Esta empresa pretende ayudar a las mujeres emprendedoras a inscribirse ya que les ayudan y les dan seguimiento a problemas financieros que se presentan en el inicio de los emprendimientos que les permiten encontrar una manera fácil de acceder a estas ayudas que abarcan custodias, ahorros, remesas y préstamos para que estos emprendimientos puedan surgir. Lucy afirma que, al aprovechar el aprendizaje automático y el análisis de datos, la aplicación de esta plataforma realmente llegará a conocer a sus clientes y crear una capacidad que permite a los donantes e inversores distribuir y realizar un seguimiento de las subvenciones y los préstamos.

Debbie Watkins , fundadora y directora ejecutiva de Lucy, mencionó que ahora se necesitan servicios financieros más relevantes y accesibles que nunca para evitar una mayor ampliación de la brecha de género. Como claro ejemplo está la problemática que se ha presentado en estos tiempos es el Covid-19 que efectivamente ha afectado a los negocios de

todo el mundo, con el 64% de negocios dirigidos por mujeres que tuvieron que cerrar la operación de sus negocios; en comparación con los negocios dirigidos por los hombres que ha sido el 52% de negocios cerrados. El Banco Mundial informó que las PYMES propiedad de mujeres tenían un 6% más de probabilidades de cerrar sus puestos de trabajo que las pymes propiedad de hombres.

1.1.2 Delimitación del problema

En la delimitación del problema de esta investigación, se presentan las descripciones necesarias para la explicación de la presencia de los apoyos que brinda el SBD hacia las PYMES. Obteniendo un carácter importante debido a que se limita las áreas de estudio a desarrollar dentro de la presente investigación.

Las delimitaciones se presentan en primer lugar, con la determinación de la percepción que tienen las PYMES costarricenses con respecto a los apoyos y ayudas recibidos por parte del SBD y la descripción de los requisitos necesarios para solicitar las ayudas del SBD.

En segundo lugar, se recolectará y se analizará la información de las PYMES en relación con los apoyos brindados por el SBD y con la información recopilada, se determinará el nivel de percepción de los administradores de estas empresas. Cabe mencionar que para sacar la muestra de las PYMES a las cuales se les realizará la encuesta para cumplir con algunos de los objetivos, no será de forma aleatoria debido a que no existe información del nombre de las PYMES por lo tanto para esta investigación se tomará una muestra por conveniencia.

Finalmente, no se pretende realizar un estudio de mercado para el posicionamiento de los productos de estas PYMES, ni analizar los temas financieros de las PYMES. Debido a que en esta investigación se pretende únicamente dar a conocer los beneficios que trae el SBD desde su creación al año 2019 a las PYMES que han solicitado este servicio para mejorar el desarrollo de estas empresas.

1.1.3 Justificación

La investigación de este tema es de relevancia social debido que en el año 2008 se creó la Ley Sistema de Banca para el Desarrollo con el objetivo de brindar apoyos a las PYMES en impulsar y financiar proyectos productivos que están alineados con el modelo de desarrollo del país. (Ley 8634, 2008).

Se escogió este tema para la investigación para que los costarricenses conozcan que las PYMES también son promotoras de la economía del país y que conozcan las ayudas que estas reciben ya que son necesarias para su operación y el gran esfuerzo que estas deben para reinventarse cada vez con más fuerzas para luchar por mantenerse en el mercado.

Se considera de suma importancia estudiar este tema debido a que en la actualidad muchas PYMES no conocen la ayuda que el SBD les puede brindar. Este modelo de negocio tiene un efecto positivo en varios niveles ya que ayudará a mejorar los rendimientos de las empresas beneficiadas y de esta manera mejorará la economía de las localidades en donde están ubicadas ya que según las estadísticas del MEIC las PYMES costarricenses representan un 33% del PIB nacional en el año 2017 y se mencionó que en el año 2019 gracias a las PYMES registradas el PIB nacional creció un 3.2%. Además, combatirá el desempleo en sus habitantes porque las pequeñas y medianas empresas activas en el año 2019 generaron 678.938 empleos correspondiendo al 31,3% respecto de las personas con empleo del país.

Esta investigación aportará información de los estudios ya realizados ya que en estudios anteriores se ha mencionado que mucha de la población costarricense no conoce que es y cuál es la funcionalidad del SBD por esto es que muchas PYMES en Costa Rica tienen una tasa de mortalidad alta ya que al no contar con el capital suficiente para impulsar su negocio estas se les dificulta desarrollar su modelo de negocio y por general la mayoría de PYMES crean su negocio pero no logran integrarlas al mercado empresarial.

Conocer los apoyos recibidos por estas empresas y conocer la percepción que tienen los administradores ayudará a otras empresas a esforzarse por reunir los requisitos para solicitar

estos recursos y de esta manera mejorar sus finanzas mejorando su capital para generar ventas y con esto invertir en la calidad del producto, además con las capacitaciones que el SBD brinda les ayudará a las PYMES al buen manejo del dinero con el fin de que una vez de que alguna PYME solicite y quede seleccionada en la prestación del crédito este dinero brindado vayan directamente a los proyectos empresariales y no sea utilizados para otros fines. Para lograr el desarrollo productivo en las PYMES del mercado costarricense, éstas necesitan obtener financiamiento a través de los operadores financieros que constituyen el SBD, ya que muchas de ellas no pueden financiarse con capital propio.

La motivación al realizar esta investigación es que podría ayudar a muchos costarricenses que quisieran crear su propio negocio por medio de testimonios propios de pequeños y medianos empresarios que manifiesten su experiencia propia que han tenido con la ayuda que el SBD les ha brindado a lo largo de los años de operación. A los que deseen o tienen una imagen de negocio demostrarles con estos testimonios que no deben tener ese miedo de que no están solos y que existe un sistema costarricense que ha ayudado a muchas PYMES exitosas a desarrollar o mejorar con lo que un día empezó como una idea de negocio y que en la actualidad es un éxito y se encuentran bien posicionados en el mercado.

Esta investigación se fundamenta con la necesidad de conocer el nivel de percepción de los pequeños y medianos empresarios costarricenses sobre el apoyo brindado por parte del SBD y así mismo listar las diferentes ayudas que se les ha prestado con el fin de ayudar a otras empresas que por alguna razón no conocen este sistema que les podrá ayudar a financiar sus proyectos y con esto mejorar el desarrollo del mercado empresarial.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es el nivel de percepción de las Pequeñas y Medianas Empresas de Costa Rica sobre la ayuda brindada por el Sistema de Banca para el Desarrollo en el año 2019?

1.3 OBJETIVOS

Según Martínez los objetivos se definen como:

Los objetivos (o propósitos de la investigación) son enunciados en los que se establece la finalidad de nuestro estudio. Deben tener una estrecha relación con el problema y lo que se pretende de la investigación. Debemos tenerlos presentes durante todo el transcurso del estudio. Después de que hayas expresado cuál es la situación que investigarás, debes señalar con precisión lo que pretendes con tu investigación. Puedes definir un objetivo general y derivar objetivos particulares, o dejar únicamente el objetivo general, lo que, en gran medida, depende de los alcances del estudio y del apoyo de tu asesor (2018, p.95).

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de percepción de los administradores de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en relación con el apoyo recibido por el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD).

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Asociar las diferentes ayudas que brinda el Sistema de Banca para el Desarrollo a las PYMES con el fin de dar a conocer alternativas de surgimiento que tienen estas empresas.
- b) Indagar sobre los requisitos que deben cumplir las PYMES para solicitar los recursos del SBD.
- c) Utilizar la información de las PYMES para conocer la percepción que tienen en relación con las ayudas que el SBD les ha brindado.
- d) Analizar la información recopilada para determinar el grado de satisfacción de las PYMES sobre los apoyos recibidos por el SBD.

En el anterior capítulo se explicó de la temática que llevará este trabajo de investigación detallando la importancia y funcionalidad que tiene el SBD para el desarrollo e implementación de las PYMES en Costa Rica y se explicó un poco las complicaciones que estas han tenido al pasar los años y por lo que muchas de ellas tienen que pedir ayuda a las entidades financieras

para poder obtener un crédito y si no están sujetas o no cumplen los requisitos esto lleva que muchas de ellas terminen con su funcionalidad en poco tiempo de creadas.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

En este apartado se encuentran algunos fundamentos teóricos que apoyan la investigación. En el marco teórico se plantearán temas sobre las PYMES como sus retos diarios y la importancia que estas tienen para la generación de empleo y la aportación a la economía costarricense. En el marco conceptual se verán definiciones relacionadas a las PYMES, la existencia de programas de capacitación y apoyo empresarial. Y en el marco contextual se citarán aspectos relacionados a la información del SBD como su historia, misión, visión y objetivos estratégicos que este sistema toma para apoyar a las PYMES.

2.1 MARCO TEÓRICO

En Costa Rica existen alrededor de unas 20.127 PYMES registradas en el año 2019. Según el INEC la cantidad de PYMES creció un 9.8% en el año 2019 lo que también aumenta la cantidad de colaboradores independientes ya que el dato llegó a 370.174 lo que aumentó un 4.1% con respecto al año 2018.

Las PYMES tienen una gran importancia en la economía costarricense debido a que aportan gran número de empleos, aportan un gran porcentaje al PIB y en los últimos años han aumentado el número de PYMES que le venden al estado, aumentando la participación en el mercado; el 11.9% de las PYMES registradas en el SEIC son las que le venden sus productos o servicios al gobierno. Según los datos del SIAC los porcentajes de los proveedores de la Administración Pública están definidas en un 55% para las PYMES y un 45% para las empresas grandes.

Según el INEC las PYMES en el año 2019 generaron 678.938 puestos de trabajo. Las motivaciones que llevan a las personas a crear su propia PYME son en la mayoría por necesidad debido a que en Costa Rica el desempleo ha aumentado con el pasar del tiempo.

Las PYMES han sido tan importantes para el país tanto que han generado empleo y durante un estudio realizado por el periódico el financiero las PYMES generaron 33.3% lo que representa la contratación de 344.390 personas. Lo que la distribución de empleo con respecto a los sectores representa en el área de servicios generaron el 56% del empleo, en el sector comercio un 19.5%, en el sector industria un 14.5% y en el sector agropecuario el aporte obtenido fue un 9.8% de empleo donde evidentemente el sector servicios ha generado mayor cantidad de empleo y el sector agropecuario generó la menor cantidad de empleo.

Debido a que el crecimiento, los retos y oportunidades que presentan las PYMES en la actualidad; el MEIC realizó un informe del estado de la situación de las PYMES en Costa Rica esto con el fin de conocer la realidad de estas. Las PYMES representan un 97.5% del parque empresarial a nivel nacional siendo San José la provincia con mayor cantidad de pequeñas empresas siguiéndola las provincias de Alajuela y Heredia y las provincias con menor desarrollo empresarial son Guanacaste, Limón, Puntarenas y Cartago.

El MEIC realiza proyectos y programas para la formulación e implementación de políticas públicas para que las pequeñas y medianas empresas puedan contar con un ambiente empresarial que reúna todas las condiciones necesarias para su fijación, maduración y sostenibilidad. Los proyectos que el MEIC está implementando es muy importante para ubicar programas de apoyo que serán dirigidos hacia las PYMES.

Por ejemplo, en el año 2019 el Gobierno de la Republica confirmó el apoyo a las PYMES por lo que dio estreno a la VIII edición de la Expo PYME donde participaron 250 PYMES nacionales provenientes de todo el país, este tipo de actividad mostró conciencia por parte de los ciudadanos para preferir apoyar a este sector lo que permite el movimiento de la economía y con esto aportar un importante porcentaje al PIB nacional. La Expo PYME permitió a las PYMES a

comercializar sus productos o servicios, mercadearse para obtener clientes y exponer su marca, generar contacto comercial con otras empresas, les permitió a estas PYMES a participar en conferencias, talleres y asesorías que les permitió capacitarse para fortalecer su negocio.

Una encuesta realizada por el INEC muestra que las PYMES tienen como necesidad para poder mantener su negocio o crecer en el mercado empresarial necesitan acceder a un crédito, a capacitaciones, la diversificación de productos o servicios y tramites más sencillos de cumplir en las instituciones del estado. En esta misma encuesta se consultó si estas PYMES han solicitado ayuda en instituciones en donde el 13.1% de las PYMES encuestadas si solicitaron apoyo en donde recurrieron a instituciones como el IMAS, bancos públicos y privados y ministerios de gobierno. Esta encuesta también recalca que existen PYMES que no conocen el SBD abarcando un 44.5% de las PYMES encuestadas y las otras 55.5% si conocen las ayudas que este sistema brinda.

Inconscientemente las PYMES costarricenses sufren un impacto en la economía al punto de que en poco tiempo 20 negocios cerraron sus operaciones según en los datos del BCCR en el informe realizado por el Estado de la Nación en promedio anualmente en el país mueren 1.746 PYMES este informe fue realizado en el año 2019.

La mayoría de la población se pregunta el por qué en Costa Rica mueren muchas empresas en tan poco tiempo de la apertura de su operación y es que la dinámica empresarial presentada en el país hace que el 90% de las empresas logren sobrevivir en el primer año, pero por más que pase el tiempo esta cifra baja ya que el 60% de las empresas logran operar más de 5 años de productividad. El estudio refleja que las empresas que se dedican a la exportación son las que tienen mayor oportunidad de sobrevivir ya que se exponen a diferentes mercados internacionales pero las PYMES que operan localmente el escenario es distinto.

Un estudio realizado por el INEC muchas PYMES operan bajo la informalidad ya que en este mismo estudio se encontraron que existen PYMES que no están inscritas en el Registro Nacional y esto lleva que no cuentan con registros contables formales y sus dueños no tienen un

salario fijo asignado como trabajador independiente. Por esto y por otras causas como la falta de capacitación, estudios, financiamiento, procesos fáciles para la inscripción de los negocios, y otras causas más es que las PYMES no logran superar las cifras anteriormente citadas.

Aquí es donde llega el papel que va a presentar el SBD que llegó a realizar alianzas con instituciones financieras, cooperativas e instituciones de gobierno esto para ofrecer un mejor servicio para beneficencia primordial de las PYMES. Como apoyos que el SBD desarrolla el INA iniciará con proyectos para promover condiciones necesarias para incitar el emprendimiento e innovación de estos pequeños y medianos empresarios dando programas de educación financiera, acompañamientos empresariales de alto nivel para impulsar el desarrollo de empresas.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 PYMES

Según la Ley 8262, en el artículo N° 3; se define como PYME "...se entiende por pequeña y mediana empresa (PYME) toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de recursos humanos los maneje y opere, bajo la figura de persona física o persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica..."

Las PYMES son las siglas que significan pequeñas y medianas empresas. Estas PYMES son empresas formadas por un número reducido de colaboradores, las pequeñas empresas por lo general tienen entre 11 a 50 colaboradores y las medianas empresas tienen un aproximado de colaboradores de 51 a 250 provocando que estas tengan ingresos netos moderados, pero a pesar de esto las PYMES no dejan de ser de gran importancia en la economía de Costa Rica ya que estas generan empleo y contribuyen al producto interno bruto PIB.

Los dueños de las PYMES tienen libertad de desarrollar actividades comerciales en cualquier tipo de sector ya sean el comercial, agrícola, ganadero, económico y agroindustrial.

2.2.2 Emprendimiento

Para Mungaray y Ramírez “se define emprendimiento como cualquier intento de nuevo negocio o creación de empresas, como el autoempleo, una nueva organización empresarial, o la expansión de un negocio existente por un individuo, un grupo de individuos, o un negocio establecido” (2019, p.16).

El emprendimiento es un concepto muy utilizado en el espacio empresarial ya que se relaciona mucho con la creación de empresas o la innovación de estas. Por lo tanto, el emprendimiento es la actitud y aptitud que toma una o varias personas para iniciar un negocio luego de haber tenido esas ideas y oportunidades necesarias para la creación del emprendimiento.

Los emprendimientos han surgido porque en el país ha surgido algún tipo de crisis económica, lo que lleva a la persona a crear ideas innovadoras para el mercado empresarial para poder generar ingresos que le permiten a la persona a cubrir sus gastos básicos y los gastos que conlleva tener una familia.

2.2.3 Entidades Financieras

Según Rojas las corporaciones financieras tienen

La particularidad de estas instituciones es promover la creación, reorganización y expansión de empresas del sector real de la economía; son las únicas entidades del sector financiero que están autorizadas para realizar inversión directa en empresas del sector real por medio de la suscripción y adquisición de acciones o bonos obligatoriamente convertibles en acciones. (2018, p. 145).

Las entidades financieras son entidades que tienen como objetivo primordial ofrecer servicios de carácter financiero jugando un papel de intermediarios del crédito y como asesores del mercado y tipos de créditos bancarios acordes a las posibilidades del cliente para pagar.

Para que se puedan llamar entidades financieras estas realmente deben situar su labor a los sistemas financieros, en el área de seguros, en el área de valores y en la banca, esto con el

fin de que los colaboradores de las entidades financieras estén bien capacitados para poder intermediar gestiones de fondos oriundos de los recintos públicos o privados.

2.2.4 Tasa de Interés

La tasa de interés establece que porcentaje hay que pagar por el dinero que presta una entidad financiera. Si la tasa de interés es muy alta, los inversionistas limitan la solicitud de préstamos, a cambio de una baja en las tasas de interés, incentivo en la inversión y mejoras en la actividad económica, ya que los empresarios dispondrán fácilmente de dinero para invertirlo en sus proyectos. (Córdoba, 2015, p. 146).

La tasa de interés es un porcentaje de dinero que una persona está obligado a pagar a la entidad financiera que le permitió acceder a un crédito o préstamo, la tasa de interés prácticamente viene a ser un precio por el cual la persona deudora paga por el uso del dinero prestado. Se percibe que la tasa de interés representa un balance entre el riesgo asumido por adquirir el préstamo o crédito, como la inflación, que es el aumento generalizado de los bienes y servicios de un país, o la falta de pago de todo o parte del préstamo.

En caso de las entidades financieras el porcentaje de la tasa de interés se establece dependiendo únicamente del banco central quien es el encargado de definir el interés para frenar las alzas y mantener una estabilidad entre la oferta y la demanda según el consumo.

2.2.5 Financiamiento

También conocida como crédito, es una transacción por medio de la cual un tercero le presta dinero, con el compromiso de que, en un plazo pactado, se haga devolución del monto adeudado más unos intereses.

El interés, como se mencionó anteriormente, representa el valor del dinero en el tiempo. La tasa de interés en el crédito depende de varios factores, entre estos, el riesgo que se asume. (2018, p. 96).

El financiamiento es un proceso por la cual una persona busca a una entidad financiera para solicitar fondos para utilizarlos ya sea para adquirir bienes o servicios o para algún tipo de inversión.

A diferencia del crédito, el financiamiento implica una obligación de pagar el dinero solicitado en un largo plazo (varios años) en cambio el crédito exige al deudor pagar la cuota periódicamente durante los próximos meses o años.

2.2.6 Créditos Bancarios

El concepto de Créditos Bancarios es sinónimo de Financiamiento por lo tanto “...crédito, es una transacción por medio de la cual un tercero le presta dinero, con el compromiso de que, en un plazo pactado, se haga devolución del monto adeudado más unos intereses” (Rojas, 2018, p. 96).

Un crédito bancario es un monto de dinero que una entidad financiera presta al cliente que lo solicita y cumple con los requisitos requeridos por parte de la entidad financiera donde ambas partes se ponen de acuerdo para la devolución de la cantidad de dinero prestado junto con la tasa de interés.

Para no confundir el crédito con préstamo, este último el banco o entidad financiera otorga todo el monto y este debe devolverse en su totalidad utilizando el sistema de amortización que consta en cuotas periódicas pagadas constantemente e incluyen capital e intereses debidamente acordadas.

2.2.7 Aval

“Son garantías para los créditos, que procuran el acceso al financiamiento. Su función es garantizar parcialmente proyectos viables que no cuentan con garantía suficiente para el financiamiento que le otorga el operador financiero” (Sistema de Banca para el Desarrollo [SBD], 2021).

Un aval es una garantía que presenta una persona u organización en relación con la obligación crediticia a la que se ha sometido. La garantía expuesta puede ser un bien que se

presenta como fianza o promesa del pago, y si fuera el caso de que la persona u organización no cumple con la devolución de la deuda el bien pasa a propiedad del prestamista. Si no se contara con un aval el prestatario podría negarse a ceder el dinero, por lo tanto, el SBD le brinda esta garantía a las PYMES que no cuentan con un aval que respalde el crédito que solicitan.

2.2.8 Educación Financiera

“Es el proceso de concientizar y orientar a la población, sobre la importancia de desarrollar buenos hábitos y destrezas en el uso de las herramientas para el manejo de la economía personal, familiar y empresarial” (Sáenz, 2020 p.47).

La educación financiera es un proceso que ayuda a recopilar conocimientos de la funcionalidad de la economía y con esto tomar decisiones junto con el conocimiento, también da a conocer los distintos productos y servicios, y los procesos de estas que las entidades financieras ofrecen.

Educarnos en aspectos financieros es de gran utilidad a los empresarios debido a que les permiten desarrollar habilidades que le ayudaran al adecuado manejo económico en la operación de la empresa.

2.2.9 Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD)

En definitiva luego de que se creó la Ley 8262 llamada Ley de fortalecimiento a las pequeñas y medianas empresas y sus reformas teniendo como objetivo principal fortalecer el desarrollo de los mecanismos e instrumentos necesarios para implementar un sistema estratégico integrado que asegure el fortalecimiento de las PYMES; luego de esto el Gobierno vio necesario implementar un sistema que ayude propiamente a estas PYMES con ayudas de financiamiento y capacitación para que estas tengan la posibilidad de mantener su negocio en el mercado. Según el SBD tiene como definición:

El Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) está conformado por un conjunto de entidades de diversa naturaleza, que financia e impulsa proyectos productivos, factibles

técnica y económicamente, cuya rectoría está a cargo de un Consejo Rector apoyado por una instancia técnica (Secretaría Técnica) que se configura como su brazo instrumental.

El SBD es un mecanismo creado para facilitar la creación y desarrollo de las PYMES, este sistema les ayuda con herramientas útiles e innovadoras además de ofrecer capacitación y acompañamiento que les permiten a las PYMES aumentar su posibilidad de éxito. El SBD trabaja con aliados como entidades financieras como los Bancos estatales, Bancos privados y algunas Cooperativas e instituciones de gobierno que en conjunto operan bajo los mandatos del SBD para alinear sus propósitos y brindar de la mejor manera posible las ayudas ofrecidas.

La importancia de este sistema viene a raíz de muchas fallas que ha tenido el mercado empresarial y preocupaciones que han tenido a cerca de los retos que tienen que enfrentar las PYMES día con día, que lleva a que estas terminen su funcionalidad por esto es que el SBD viene a jugar un papel muy importante para la economía costarricense porque al ayudar a estas PYMES están ayudando a temas como crisis económicas, creación de emprendimientos para sostener el comercio y la inversión de sectores privados. La banca para el Desarrollo reconoce a intereses relacionados al desarrollo económico y social expuestos por los negocios como los de desarrollo sectorial o regional ya que se orienta a financiar proyectos positivos o para el bienestar público, además de la importancia que tiene para ayudar a superar las crisis económicas presentes en el país con el inicio de acciones para sostener el financiamiento del comercio y la inversión del sector privado.

2.2.10 FINADE

El FINADE nace de la mezcla de varios fideicomisos de carácter agrícola, constituyendo un mega fondo. Para el período de análisis, el banco fiduciario de este fondo es Bancrédito, cuyo rol, consiste en administrar la colocación por medio de operadores tanto públicos (bancos estatales) como privados (bancos privados, cooperativas, entre otras), todos sometidos a la regulación y controles emitidos por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). (Hernández y Zumbado, 2020, p.13).

El Fideicomiso Nacional para el Desarrollo (FINADE) son los recursos propios del sistema de banca para el desarrollo que se emplean para la emisión de avales y para otorgar servicios de desarrollo empresarial. Cabe mencionar que según el informe anual del SBD en el año 2019 se cambió el termino FINADE por FONADE.

2.2.11 FCD

Este fondo se nutre del peaje bancario que se les cobra a las entidades financieras privadas por su participación en depósitos de cuenta corriente. Sin embargo, los problemas estructurales, los vacíos en materia normativa bancaria, y los riesgos cambiarios han imposibilitado la activación de este fondo que es administrado, al momento de este estudio, por Bancrédito. (Hernández y Zumbado, 2020, p.17).

Fondo de Crédito para el Desarrollo (FCD) este fondo no posee plata de dicho sistema, sino que el dinero les pertenece a bancos privados, pero para obtener este método el consejo rector de SBD debe aprueba primero lo que son los programas o ideas y las condiciones.

2.2.12 FOFIDE

Se crea con la promulgación de la Ley del SBD, la cual establece que este fondo se nutre del 5% de las utilidades de cada banco público, a saber, del Banco Nacional (BN), Banco de Costa Rica (BCR), Banco Crédito Agrícola de Cartago (Bancrédito) y Banco Popular (BP). Su capital inicial fue de $\text{¢}3.000,00$ millones de colones. (Hernández y Zumbado, 2020, p.12).

El Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE) al igual que el fondo anterior el dinero procedente de aquí no es propio del SBD, este dinero pertenece a los bancos públicos y pasa igual al fondo anterior que para acceder a este método primero el consejo rector debe aprobar las ideas y condiciones.

2.2.13 Fideicomiso

El fideicomiso es una figura contractual de naturaleza mercantil, que carece de personalidad jurídica y por medio del cual una persona propietaria legítima de ciertos

bienes, denominada fideicomitente, entrega la propiedad de los mismos a una institución autorizada para operar como fiduciaria, con la finalidad de que disponga de ellos o los administre a través de actos y fines lícitos, en beneficio de una tercera persona con capacidad para recibirlos, a la cual se le denomina fideicomisario. (Díaz, 2020, p.20).

El fideicomiso es un contrato de confianza por el cual una persona ya sea física o jurídica, transmite a otra la propiedad o derecho de uno o varios bienes, cantidades de dinero o derechos, presentes o futuros para que esta administre en beneficio de un tercero.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

2.3.1 Historia del Sistema de Banca para el Desarrollo

Debido a todos los retos que las PYMES han enfrentado al pasar los años ya que estas son más vulnerables y contienen más debilidades que las grandes empresas; el gobierno de Costa Rica ha impulsado proyectos para generar más PYMES tanto para mejorar la economía y el empleo del país. La significativa ayuda que el gobierno ha planteado es que las tasas de interés de los diferentes fondos de este sistema sean más bajas siendo así más atractivas para los pequeños y medianos empresarios, y la población costarricense se alienten a crear nuevos negocios.

Debido a esto se crean varios escenarios que vienen a contribuir a la trayectoria que ha tenido las ayudas que el gobierno ha implementado para mejorar las condiciones de las PYMES en el mercado. La primera de ellas se genera en el año 1914 donde el presidente de la República don Alfredo Gonzales Flores estableció las Juntas Rurales de Crédito debido a la crisis que en ese tiempo el país atravesaba generándose tasas altas de inflación y de devaluación, tasas negativas de crecimiento del PIB; estas juntas vienen a realizar un papel importante para esta época ya que se logró regular las inflaciones. El segundo momento viene cuando en Costa Rica se nacionalizó la banca en el año 1948. El tercer hecho se realizó en el año 1995 cuando se da la reforma bancaria donde se permitió las instituciones financieras privadas a ingresar al Sistema Bancario Nacional con el fin de permitirles ofrecer depósitos de cuenta corriente, vender

certificados de inversión emitidos por el banco central y otorgar créditos en dólares. El cuarto hecho se da en el año 2002 se creó la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas empresas.

Seguidamente se viene a regir el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) en el año 2008 donde este sistema fue creado con la finalidad de establecer un sistema de financiamiento que pueda impulsar y financiar proyectos productivos y viables de las pequeñas y medianas empresas. El Sistema de Banca para el Desarrollo está conformado por un conjunto de entidades que realizan la tarea de financiar e impulsar proyectos de las pequeñas y medianas empresas en donde el Consejo Rector, apoyado de la Secretaría Técnica del SBD que son los encargados de revisar que los proyectos sean productivos, factibles técnica y económicamente para la economía de Costa Rica.

El mismo año en el que fue creado el SBD, fue el año en el que surgió la crisis mundial del año 2008 y por supuesto Costa Rica no fue exenta a sufrir esta crisis y efectos de ese momento histórico que presentó un significativo encogimiento en su actividad económica. Al igual que en muchos países en vías de desarrollo, ese hecho incidió directa e indirectamente en las empresas, entes financieros y población costarricense afectando mucho, asuntos como el PIB, la pobreza aumentó dejando una tarea inconclusa de enormes consecuencias sociales y con repercusión en la seguridad ciudadana, se afectó significativamente las exportaciones, se disminuyó el turismo y la inversión extranjera y debidos a estos factores es que el empleo en este año estuvo afectado y como ya sabemos empresas como las textiles y pesqueras son las más afectadas en temas relacionados a desempleo ya que normalmente en estas zonas la población no cuenta con estudios superiores. Debido a la situación presentada en el año 2008 fue donde nació la idea de crear una organización que ayude a financiar estas empresas que por políticas de los bancos públicos o privados estas personas no son sujetos de crédito, entonces para ayudar en momentos en que las pequeñas y medianas empresas necesiten un financiamiento fue donde llegó el Sistema de Banca para el Desarrollo para realizar un gran papel en la economía del país.

El SBD fue creado en el año 2008 mediante la Ley N° 8634, publicado en El Diario Oficial La Gaceta número 87 el día 7 de mayo del año 2008; el cual está conformado por nueve capítulos con cincuenta y siete artículos. Esta Ley contiene elementos que contribuyen con la oferta adicional de productos financieros para los beneficiarios del SBD, poniendo a disposición para las PYMES: créditos, factorajes, arrendamientos financieros y operativos, avales, capital semilla, capital de riesgo y otras operaciones activas de beneficencia para las PYMES.

La presente Ley dicta en su primer capítulo relata la creación del SBD, así como los objetivos, la integración, las obligaciones, los sujetos beneficiarios y los recursos en donde pueden prestar dinero a las PYMES. En el segundo capítulo explica con detalle que es el consejo rector, el consejo asesor mixto con sus funciones. En el tercer capítulo dicta la creación del Fideicomiso Nacional para el Desarrollo, la asignación de recursos de los fondos que brinda el Sistema de Banca para el Desarrollo, los recursos para la administración y operación de las ayudas brindadas a las PYMES, el otorgamiento y liquidación de avales y garantías, hablando de un artículo en especial, en el artículo 25 explica el traslado de operaciones por si alguna pequeña o mediana empresa desea cambiarse de fideicomiso. En el cuarto capítulo establece lo relacionado a los fondos de financiamiento del desarrollo ofrecidos por la entidad ya anteriormente mencionada además explica quién es el encargado de administrar los fondos y las normas especiales de fiscalización. En el quinto capítulo va relacionado al capítulo cuarto, nada más que en este se habla sobre los fondos de crédito para el desarrollo donde solamente hay un artículo explicando los fondos de crédito para el desarrollo. Los aspectos internos del SBD como los colaboradores, también se habla sobre el financiamiento de capacitación y formación, el destino de los recursos para los diferentes proyectos planteados por las PYMES, cumplimiento de objetivos, contingencias, prohibiciones, responsabilidades y las evaluaciones del SBD que el consejo rector deberá presentar, todo lo anterior están presentes en el capítulo seis. Las reformas de otras leyes están presentadas en el capítulo siete ya que en es necesario explicar otros

artículos de otras regulaciones que se relacionan con el SBD para una mejor explicación. Y en los capítulos ocho y nueve explican las derogaciones y las disposiciones finales.

La presente Ley ha sufrido cambios en los últimos años, se ha integrado el INA como institución que prestará capacitaciones a los beneficiarios del SBD, se incentivó modelos y condiciones de mecanismos de capital semilla y capital de riesgo para las PYMES, se transformó el FINADE por FONADE, se reiteró la administración de los fondos del crédito del SBD a los bancos, se creó consorcios para las PYMES integrantes de sectores productivos.

En los informes finales que esta institución presenta de forma anualmente ya que la rendición de cuentas es un mecanismo de suma importancia en todos los sistemas, pues permite informar de forma clara como se han administrado los recursos económicos, humanos y materiales en la institución. Además de que nos sirve como una oportunidad para la retroalimentación, pues las personas a quienes se rinde cuentas pueden sugerir formas innovadoras para mejorar el trabajo que se realiza y la ayuda que se le puede dar a las pequeñas y medianas empresas para que estas puedan surgir.

Como progreso que tuvo el SBD, en los anteriores años se logró integrar los bancos privados y públicos ya que operan como segundo mecanismo de financiamiento y además de este logro de la integración de los bancos para este importante proceso, se lograron la colocación de fondos de crédito, colocación de avales y garantías de los créditos, plantearon el uso de fondos no financieros como capacitaciones, elaboraron productos financieros para PYMES, desarrollaron un modelo de atención de servicio no financiero, crearon cursos de fortalecimiento a la gestión administrativa financiera, operativa y de control interno de las PYMES, realizaron alianza de instituciones de gobierno como el INA y en el año 2020 se integró la UNED.

Finalmente, en el año 2020 se creó la Ley de Usura la que viene a realizar un papel muy importante en el país en especial para las PYMES ya que esta ley viene a regular las tasas de interés máximas que se pueden cobrar en Costa Rica, para los pequeños y medianos empresarios es un alivio la llegada de esta Ley debido a que el cobro de intereses no se realizará

más de forma excesiva. Esta ley funciona mediante la técnica que el BCCR como ente regulador de la estabilidad externa e interna monetaria; calcula las tasas máximas que las entidades financieras pueden cobrar por los intereses de un préstamo.

2.3.2 Misión

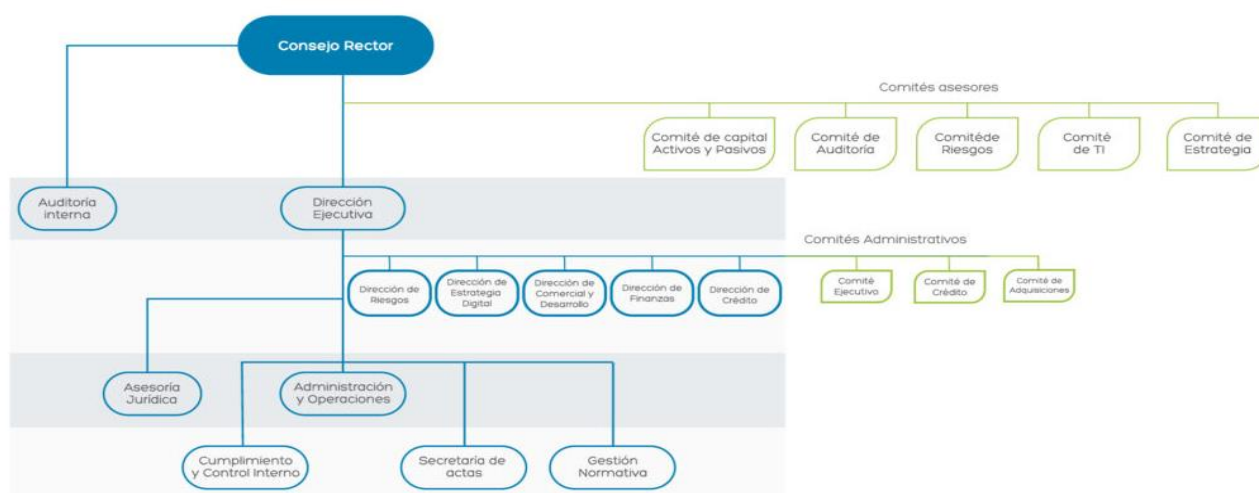
“Contribuir al crecimiento económico, la inclusión financiera, la reducción de la pobreza y la transformación productiva en Costa Rica, por medio de un Sistema de Banca de Desarrollo moderno, eficiente, ético y solidario”. (Sistema de Banca para el Desarrollo [SBD], s.f).

2.3.3 Visión

“Una nación más próspera, moderna, incluyente y sostenible, con acceso a financiamiento ético, eficiente y alineado con los objetivos superiores de la nación, que propicia el aumento de la productividad, la innovación y la equidad en sus regiones geográficas y en sus sectores productivos”. (Sistema de Banca para el Desarrollo [SBD], s.f).

2.3.4 Organigrama

Ilustración 1 Organigrama



Fuente: Sistema de Banca para el Desarrollo 2021

2.3.5 Objetivos estratégicos del SBD

Los siguientes objetivos se obtuvieron de la página oficial del SBD

- Impulsar la transformación del país hacia una economía más moderna, basada en tecnología, innovación y conocimiento.
- Promover, en alianza con otras instituciones clave del país, el emprendedurismo en todas sus formas, sectores y regiones.
- Fortalecer la competitividad, crecimiento, valor agregado y modernización productiva de las MIPYMES, PYMPAS y organizaciones de la economía asociativa en todo el territorio nacional.
- Impulsar la inclusión financiera de aquellas empresas y sectores de la población histórica y actualmente excluidos.
- Convertir la banca de desarrollo en un catalizador del cambio hacia una banca más incluyente, ética y solidaria.
- Promover el crecimiento de los encadenamientos productivos y el valor agregado en sectores clave de la economía y en todas las regiones del país.

(Sistema de Banca para el Desarrollo [SBD], s.f).

CAPÍTULO III: METODOLÓGICO

En el siguiente capítulo, se contemplan aspectos importantes para el desarrollo y estructura de la investigación, como el enfoque de la investigación, la cual cuenta con un carácter cualitativo, porque se pretende investigar las percepciones que tienen los administradores de las PYMES con relación a las ayudas que el SBD les ha brindado. Se evita la creación de datos estadísticos, debido que se pretende ejecutar un análisis sustentado.

3.1 ENFOQUE

En la presente investigación se exhibe un enfoque de forma cualitativa, tomando en cuenta que se analizan conceptos que a lo largo de la investigación se desarrollan y del desenlace del Sistema de Banca para el Desarrollo.

Según Hernández y Mendoza, el enfoque cualitativo se representa de la siguiente forma:

La ruta cualitativa resulta conveniente para comprender fenómenos desde la perspectiva de quienes los viven y cuando buscamos patrones y diferencias en estas experiencias y su significado. Por ejemplo, entender cómo familiares de jóvenes suicidas afrontan el duelo y proporcionarles herramientas para apoyarlos en su lamentable pérdida; comprender las razones profundas por las cuales un cierto grupo de votantes sufragó por determinado candidato en una elección presidencial; conocer a fondo las vivencias de algunos individuos respecto a un acto terrorista. (2018, p.9).

Para Hernández la acción que tiene una investigación cualitativa tiene forma circular y que la secuencia de cada estudio dependerá de este mismo por lo tanto en cada investigación variará la secuencia “La acción indagatoria se mueve de manera dinámica entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, puede variar en cada estudio” (2018, p.8).

Tomando en cuenta lo citado anteriormente, la investigación cualitativa permite que existan incógnitas que puedan generar crecimiento de información a la hora de realizar un análisis, produciendo un mejor desarrollo de investigación para que sirvan de instrumento para el conocimiento dentro de un área específica de estudio.

De acuerdo con Hernández, el enfoque cualitativo en una investigación se caracteriza así:

1. El investigador plantea un problema, pero no sigue un proceso preestablecido con claridad. Sus planteamientos iniciales no son tan delimitados como en el enfoque cuantitativo y las preguntas de investigación no siempre se han conceptualizado ni definido por completo.

2. En la ruta cualitativa predomina la lógica o razonamiento inductivo, dirigiéndose de lo particular a lo general. Primero explorar y describir individualidades, para posteriormente generar teoría. Por ejemplo, en un estudio cualitativo típico, el investigador entrevista a una persona, analiza los datos que obtuvo y deriva conclusiones; posteriormente, entrevista a otro ser humano, examina esta nueva información y revisa sus resultados y conclusiones; posteriormente, ya que se está efectuando una narración consecutiva de cómo se lleva a cabo un estudio cualitativo. Es decir, procede caso por caso, dato por dato, hasta llegar a una perspectiva más general.
3. El proceso de indagación resulta más flexible y se desliza entre la experiencia, la acción y los resultados, por una parte; y el desarrollo de la teoría, por la otra. Su propósito es “reconstruir” la realidad, tal como la observan los actores de un sistema social definido previamente. Es holístico, porque se precia de considerar el “todo” sin reducirlo al estudio de sus partes.
4. En la mayoría de los estudios cualitativos no se prueban hipótesis, sino que se generan durante el proceso y van refinándose conforme se recaban más datos; son un resultado del estudio.
5. La ruta cualitativa es naturalista porque: a) se estudia a los casos (personas y sus expresiones o animales) en sus contextos o ambientes naturales y en su cotidianidad, y b) porque los eventos se analizan tal y como sucedieron, es decir, su desarrollo natural, no hay manipulación ni estimulación de la realidad (Singh, 2015; Corbetta, 2007).
6. La investigación cualitativa resulta interpretativa pues pretende encontrar sentido a los fenómenos y hechos en función de los significados que las personas les otorguen. No solamente se registran sucesos objetivos.
7. En la ruta cualitativa la realidad se define a través de las interpretaciones de los participantes y del investigador respecto de sus propias realidades. De este modo, convergen varios puntos de vista, por lo menos los de los participantes, los del investigador y los que se

producen mediante la interacción de todos los actores. Además, son realidades que van modificándose conforme transcurre el estudio y son las fuentes de los datos.

8. El investigador se introduce y recopila información sobre las percepciones, emociones, prioridades, vivencias, significados y cualidades de los participantes, y construye el conocimiento, siempre consciente de que es parte del fenómeno analizado. También, le resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades. Por ello, a lo largo del trayecto cualitativo adquiere un punto de vista tanto “interno” como “externo” y una doble perspectiva: analiza los aspectos explícitos, conscientes y manifiestos, así como aquellos implícitos, inconscientes y subyacentes.

9. Es así que el enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados al inicio ni completamente predeterminados. Los datos cualitativos consisten fundamentalmente en narrativas de diferentes clases: escritas, verbales, visuales (como fotografías e imágenes), auditivas (sonidos y grabaciones de audio), audiovisuales (por ejemplo, videos), artefactos, etcétera. Por ello, se utilizan con flexibilidad y de acuerdo con las necesidades del estudio técnicas para recabar información, como la revisión de documentos, observación no completamente estructurada, entrevistas en profundidad, grupos de enfoque, registro de historias de vida y evaluación de experiencias individuales y compartidas.

10. Por lo anterior, en las investigaciones cualitativas se producen datos y resultados en forma de notas, diagramas, mapas o “cuadros humanos” para generar descripciones bastante detalladas.

11. El explorador cualitativo ante todo extrae significado de los datos y no necesita reducirlos a números ni analizarlos estadísticamente, aunque el conteo de regularidades y diferencias puede utilizarse para fortalecer el análisis.

12. Los estudios cualitativos regularmente no pretenden generalizar de manera probabilística los resultados a poblaciones más amplias ni obtener necesariamente muestras

representativas; incluso en ocasiones no buscan que las investigaciones se repliquen. Ante todo, se pretende que se sitúen y contextualicen los descubrimientos. (2018, p.9).

Relacionando lo que estos autores plantean, esta investigación es de este enfoque cualitativo debido a que cuenta con fenómenos sociales, ya que se analiza la percepción que tienen los administradores de las PYMES con relación a las ayudas que el SBD les ha brindado.

3.2 ALCANCE

Como alcance de esta investigación, esta se divide en alcance exploratorio debido a que en el estudio se ve reflejado que no existen suficientes investigaciones relacionados sobre este tema y existen varias dudas relacionadas a las ayudas que el SBD brinda a las empresas, como hacen para obtener fondos y surgen dudas de la operación de este sistema. Se pretende con esta investigación que esta también sirva para generar inquietudes para los lectores para que generen más investigaciones sobre las ayudas que el SBD brinda para que las PYMES que aún no conocen este sistema sepan que tienen un apoyo que les permite impulsar su modelo de negocio.

Los estudios exploratorios se llevan a cabo cuando el propósito es examinar un fenómeno o problema de investigación nuevo o poco estudiado, sobre el cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura revelo que tan solo hay guías no investigadas o ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (Sampieri, 2018, p.106).

Además, también se puede clasificar como una investigación descriptiva ya que propone analizar la percepción que tienen los administradores de las PYMES sobre las ayudas brindadas por el SBD. Para Sampieri la definición del alcance descriptivo “Tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado” (2018, p.108).

3.3 DISEÑO

Según Sampieri “Los diseños narrativos pretenden entender la sucesión de hechos, situaciones, fenómenos, procesos y eventos donde se involucran pensamientos, sentimientos, emociones e interacciones, a través de las vivencias contadas por quienes los experimentaron” (2018, p.542).

Con relación al texto anterior la presente investigación relata la percepción que tienen los administradores de las PYMES en relación con las diferentes ayudas que el SBD les ha brindado, además de la opinión que tienen sobre su nivel de satisfacción sobre el servicio brindado y requisitos que debieron cumplir para solicitar la ayuda por parte del SBD.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

La unidad de análisis de esta investigación serán las PYMES que en el año 2019 han recibido ayudas por parte del SBD. Estas que gracias a la ayuda que el SBD independientemente de la forma; han podido estimular su negocio para lograr una mejora en la calidad del proceso y en la calidad de los productos y servicios para mejorar la oferta y aumentar la participación en el mercado empresarial.

3.4.1 Población

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

Lo que detalla Sampieri es que al tratarse de una investigación cualitativa no es necesario representar estadísticamente esta población.

3.4.2 Tipo de muestra

Según Sampieri “en los estudios cualitativos el tamaño de muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es extender los resultados de su estudio a un universo mayor” (2018, p.427). Por lo tanto, la muestra de esta investigación se realizará por medio

de muestra por conveniencia debido a que en esta investigación no se pudo obtener un listado de PYMES para tener una población definida.

En la indagación cualitativa el tamaño de muestra no se fija a priori (antes de la recolección de los datos), sino que se establece un tipo de unidad de muestreo y a veces se perfila un número aproximado de casos, pero la muestra final se conoce cuando las nuevas unidades que se añaden ya no aportan información o datos novedosos (saturación de categorías), aun cuando agreguemos casos extremos. (Sampieri, 2018, p. 428).

La muestra en las investigaciones cualitativas no se fija en comparación con las investigaciones cuantitativas. Lo que se realiza en estos tipos de estudios es establecer un número aproximado de casos al que se estudiarán y al que se realizarán las entrevistas.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Tabla 1 Criterios de inclusión y de exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
- PYMES que han sido apoyadas por el SBD.	-Cualquier otra PYME que no han recibido ayudas por parte del SBD.
- Colaboradores pertenecientes al departamento de Finanzas.	- Colaboradores pertenecientes a un departamento distinto al Financiero.

Fuente: Elaboración propia

3.4.4 Consideraciones éticas

Para la elaboración de esta investigación se requiere recopilar información de instituciones públicas para aspectos relacionados a estadísticas e información que se requiera siendo de carácter público. Las PYMES elegidas para este estudio se encontraron por medio de fuente propia debido a que las instituciones no brindan este tipo de información debido a la Ley N.º 8968 de protección de datos. La información que se ha suministrado por parte de los colaboradores de

las PYMES ha sido bajo su consentimiento, mencionándose que esa información será únicamente para fines de esta investigación.

En cuanto al procesamiento de la información brindada por las PYMES se debe manejar con responsabilidad tanto en el momento de recolección, análisis y difusión de los datos. Con respecto en el momento que se realizará la entrevista se hará por vía virtual con tal de proteger y no exponer a los participantes. Lo anterior con el fin de efectuar una investigación de manera objetiva, precisa y clara, tomando decisiones correctas y produciendo conocimiento con ética.

3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Hernández, explican algunas características de ellos:

Hay diversas herramientas para capturar los datos cualitativos o narrativas de toda clase, como las entrevistas en profundidad, los grupos de enfoque, la observación cualitativa, la revisión de documentos, artefactos, vestigios y registros y la fotografía participativa, solo por mencionar los más utilizados. De estos, nos concentraremos en los dos que han sido más aplicados en la ingeniería y las ciencias administrativas: las entrevistas y los grupos de enfoque. (2017, p.164).

Los instrumentos de una investigación son el método que permite la organización de la información y las posibles formas para obtener información, debido a que se pueden realizar entrevistas a especialistas sobre el tema a tratar, lo cual aporta un punto de vista técnico y profesional sobre la información a abordar. Además, se permite la utilización de las revisiones bibliográficas, que permiten el conocimiento amplio por parte del investigador debido a los distintos argumentos analizados para la investigación.

Instrumento #1 Revisión bibliográfica y entrevista a profundidad.

Se pretende conocer las diferentes ayudas que brinda el SBD a las PYMES, lo anterior se realizará para mostrar la existencia de opciones que permiten el surgimiento de estas PYMES. En este instrumento se tomará la revisión bibliográfica y la entrevista a profundidad para conocer si existen más ayudas que el SBD ha brindado y en las bibliografías no se encuentran y se

pretende conocer si estas ayudas le han servido para impulsar su negocio y como le han servido estos apoyos.

Preguntas:

1. ¿Qué tipo de servicio solicitaron al Sistema de Banca para el Desarrollo en el año 2019?
2. ¿Ha recibido algún tipo de acompañamiento que le ayude a utilizar este financiamiento?
3. ¿Le llevo mucho tiempo en el proceso para obtener el financiamiento?
4. ¿Cómo le desembolsaron el dinero del financiamiento?
5. ¿Cuál ha sido la capacitación que recibió por parte del Sistema de Banca para el Desarrollo?
6. ¿Las ayudas que mencionó le sirvieron para impulsar su negocio, y como le sirvieron?

Instrumento #2 Entrevista a profundidad.

Se nombrarán los diferentes requisitos que las PYMES deben cumplir para poder solicitar los recursos del SBD.

Preguntas:

1. ¿Cuáles requisitos debió tener para solicitar el apoyo del Sistema de Banca para el Desarrollo?
2. ¿Cuáles requisitos fueron más difíciles de cumplir, y por qué?

Instrumento #3 Entrevista a profundidad.

Se conocerá la percepción que tienen las PYMES con las ayudas que han recibido por parte del SBD y su nivel de satisfacción relacionado a estas ayudas.

Preguntas:

1. ¿Ha recibido alguna capacitación por parte del Sistema de Banca para el Desarrollo?
2. ¿Cuál ha sido la capacitación que recibió por parte del Sistema de Banca para el Desarrollo?

3. ¿Cuál calificación le daría a la capacitación que recibió por parte del Sistema de Banca para el Desarrollo?
4. ¿Cuál ha sido su percepción sobre la ayuda brindada por el Sistema de Banca para el Desarrollo?
5. ¿Qué sugerencias le daría al Sistema de Banca para el Desarrollo para mejorar su servicio?
6. ¿Recibió alguna asesoría en el proceso de presentar la solicitud por parte de las instituciones de gobierno o de las entidades financieras que trabajan junto al Sistema de Banca para el Desarrollo?
7. ¿En el proceso de presentar la solicitud, le resultó fácil la comunicación con las instituciones de gobierno o de las entidades financieras que trabajan junto al Sistema de Banca para el Desarrollo para prestarles el servicio?

Recolección y procesamiento de datos

Hernández, explica sobre la recolección y procesamiento de datos se ejemplifican de la siguiente manera:

...el siguiente paso consiste en recolectar los datos sobre las variables de tu estudio (incluidas en tu planteamiento e hipótesis, si las formulaste) en los casos elegidos (personas, procesos, hechos, organizaciones, etc.). Recabar los datos implica medir o capturar la información pertinente. Para este fin, se utilizan o desarrollan uno o más instrumentos de recolección de los datos. (2017, p.145).

El procesamiento y la recolección de datos en una investigación se entrelazan con los instrumentos, ya que por medio de los instrumentos obtenidos se consigue la información para ser analizada, utilizada y comprendida para el análisis de la investigación. Brindan la información de las entrevistas y las consultas bibliográficas a realizar, que representan una gran importancia debido a los distintos argumentos que se presentan a la hora de su colección.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

De acuerdo con Martínez, las variables de una investigación se conceptualizan de la siguiente forma: “Aspectos o dimensiones de un fenómeno que se desea investigar, caracterizados por adquirir distintos valores susceptibles de observarse, medirse y registrarse” (2018, p.99).

Las variables de una investigación permiten la clasificación de los elementos o factores presentes en un estudio, siendo estas variables de carácter fundamental para el desarrollo de la investigación. Muestran elementos o factores que cuentan con la posibilidad de medición u observación por parte del investigador para ampliar la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Tabla 2 Variables o categorías

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional
Asociar las diferentes ayudas que brinda el SBD a las PYMES con el fin de dar a conocer alternativas de surgimiento que tienen estas empresas	Ayudas brindadas por el SBD	Las ayudas brindadas por el SBD se entienden por la cooperación o auxilio que se le brinda a las PYMES como lo son el financiamiento y la capacitación	Localizar las ayudas brindadas por el SBD
Indagar sobre los requisitos que deben cumplir las PYMES para solicitar los recursos del SBD	Requisitos que deben cumplir las PYMES	Se define como requisito la condición que las PYMES deben cumplir para solicitar las ayudas del SBD	Para entender el perfil que deben tener las PYMES para solicitar las ayudas del SBD

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional
Utilizar la información de las PYMES para conocer la percepción que tienen en relación con las ayudas que el SBD les ha brindado	Recolección de información sobre las PYMES	Se denomina recolección a la cosecha de datos para un análisis	Conocer su percepción en relación con las ayudas del SBD
Analizar la información recopilada para determinar el grado de satisfacción de las PYMES sobre los apoyos recibidos por el SBD	Distinción de la información recopilada	Se comprende como análisis a la comparación de datos para conocer sus características, su naturaleza y su estado	Determinar el grado de satisfacción de las PYMES sobre los apoyos recibidos por el SBD

Fuente: Elaboración propia.

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Hernández, explica sobre la recolección y procesamiento de datos se ejemplifican de la siguiente manera:

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

El procesamiento y la recolección de datos en una investigación son útiles para llevar a cabo este estudio, ya que por este medio se consigue la información para ser analizada, utilizada y comprendida para el análisis.

En esta investigación, los participantes serán contactados primeramente por teléfono y en algunos casos se enviará una solicitud vía correo electrónico. A la hora de recolectar información se realizará por medio de entrevistas totalmente virtuales esto para proteger la salud de ambas partes.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En este capítulo orientado a los resultados, se brindarán las respuestas que las PYMES contestaron al cuestionario de la percepción sobre el servicio brindado por el SBD. Estos resultados se plantearán de la siguiente forma, primero se realizará una pequeña introducción con características de las PYMES entrevistadas y luego se plantearán los resultados introduciéndolos con las preguntas del cuestionario propuesto.

Se entrevistaron a cinco PYMES ubicadas en regiones geográficas como: Región Chorotega, Región Norte, Región Central y Región Caribe. Que recibieron ayudas como capacitaciones y financiamiento con distintos programas que ofreció el SBD en el año 2019. Estas PYMES ofrecen productos y servicios como expedientes electrónicos para profesionales de nutrición, bienes biotecnológicos, servicios financieros, fungicidas y bactericidas 100% no tóxicos y servicios de atención a llamadas.

En la pregunta realizada de ¿Qué tipo de servicio solicitaron al SBD? Las pymes contestaron que han recibido financiamiento y capacitación gracias a varios proyectos que el SBD ha lanzado entre estos proyectos están: la banca de segundo piso, AUGE de capital semilla y CATIE de capital semilla. Estos últimos son proyectos nuevos que el SBD ha lanzado en alianza con universidades públicas como la UCR Y TEC.

Las PYMES contestaron que en gran mayoría no han recibido acompañamientos que les ayuden a utilizar el financiamiento pero que, si les han pedido información periódica sobre los estados financieros, bases de datos mensuales, entre otras informaciones. En esta pregunta, dos PYMES contestaron que si recibieron este acompañamiento por medio de la auditoría interna del SBD y por personal de AUGE.

Se les preguntó a las PYMES si les llevó mucho tiempo obtener el financiamiento y como respuesta obtuve que en gran mayoría la obtención del financiamiento les duró entre 1 a 4 meses.

Solo una PYME contestó que, si le llevo bastante tiempo el proceso de solicitud del financiamiento debido a que tenían que presentar solicitudes, análisis exhaustivos y corporativos.

En estos financiamientos las PYMES respondieron que el desembolso del dinero para pagar el financiamiento fue mediante deposito o transferencia, con excepción de tres PYMES que fueron las que obtuvieron apoyos con capital semilla ya que una ventaja de este proyecto es que el financiamiento se les brindan sin ningún desembolso, estas tres PYMES manifestaron que este método se realiza por medio de que ellos compran algún producto sometiéndose a las directrices del SBD para que este pague estas facturas.

Con base a las capacitaciones recibidas, fueron solo dos PYMES que recibieron estas capacitaciones y respondieron que los temas de estas fueron muy teóricas, con temas sobre modelo de negocio, mercadeo, manejo de clientes, estrategia de negocio, entre otros temas expuestos por AUGÉ y CATIE.

Con respecto a las capacitaciones, las PYMES detallaron que estas fueron buenas, pero no excelentes debido a que los temas son de atracción para estas PYMES, pero como son muy teóricas no contienen métodos de mejora que les ayuden a poner en práctica lo aprendido en estas capacitaciones.

Con respecto a la pregunta si las PYMES han recibido alguna asesoría en el proceso de presentar la solicitud por parte del SBD para solicitar los apoyos de este sistema, la mayoría de las PYMES respondieron que no recibieron asesorías en el momento de presentar esta solicitud, mencionando que recibieron un acompañamiento de un ejecutivo del SBD que los guio en el proceso de llenar la información requerida sin embargo ellos lo buscaron para que les ayudara en este proceso, otra de las PYMES respondió que este acompañamiento lo recibieron de instituciones que no están trabajando con el SBD, la tercer PYME entrevistada detallo que lo que les brindaron a ellos fue información sobre los fondos FINADE. Para esta pregunta solo una PYME respondió que si recibió acompañamiento en este proceso generando mayor seguridad y rapidez para presentar la documentación.

La mayoría de las PYMES entrevistadas respondieron que fue muy buena la comunicación que tuvieron con las instituciones que trabajan en conjunto con el SBD, en el proceso de presentar la solicitud. Una de las PYMES contestó que fue todo lo contrario debido a que fueron ineficientes con la comunicación ya que esta tenía una duda a la hora de llenar el formulario y pasaban más de 15 días para obtener respuesta y esto hacía que se les pasara el plazo de entrega de los formularios, además de esto, no les explicaban la forma correcta de llenar los formularios ocasionando que la PYME presentara el formulario más de dos veces.

Las PYMES manifestaron que las ayudas que el SBD si les ayudaron a impulsar el negocio, ya que estas utilizaron el financiamiento para comprar materia prima, procesos de investigación y desarrollo en laboratorios, la investigación de la tecnología del producto y el desarrollo de este, el generar flujo de caja, capital inicial para poder lanzarse al mercado y la compra de activos como maquinaria, edificios y otros activos más; esto les ayudó bastante porque sin este financiamiento no hubieran seguido con la operación de la PYME, les generó mayor clientela para aumentar sus ingresos y seguir operando en el mercado.

En relación con los requisitos que las PYMES debieron cumplir para solicitar el apoyo por parte del SBD, fueron: presentar la documentación legal (como la personería jurídica, certificación literal, poder generalísimo, presentar las cédulas del representante legal y de la personería jurídica), exhibir la declaratoria de la utilidad pública por parte del Ministerio de Justicia, presentar las patentes al día, declaraciones de impuestos y estados financieros, cotizar para la C.C.S.S, llenar formularios, crear un plan de inversión, estar registrados o formalizados como PYME, ser costarricense, tener un aval, presentar un modelo de negocios, estar registrados como emprendedor en el MEIC.

De los anteriores requisitos las PYMES mostraron que en general los requisitos no son difíciles de cumplir; tres de las PYMES mostraron que no hubo complicaciones al cumplir estos requisitos debido a que ellos siempre tienen la documentación en orden y actualizan la información de manera periódica, por otro lado, las otras dos PYMES manifestaron que les resultó

difícil generar un plan de negocio o la creación de la propuesta esto porque para ellas le es difícil convencer al Consejo Rector y concordar las necesidades de las PYMES con lo que el SBD requiere para elegir a estas para ser ayudadas, las pymes mencionaron que el SBD tiene muchas restricciones a la hora de elegir a la PYME que le brindarán apoyo.

La percepción que tuvieron las PYMES con respecto al servicio brindado por el SBD en general la experiencia fue buena debido a que, si cumplieron con lo que se les ofreció, aunque tengan oportunidades de mejora ya que las PYMES mencionaron en esta pregunta que el SBD les resultó bueno pero una vez que les brinda el servicio dejan de velar por ellos, otra PYME manifestó que tuvieron problemas con la comunicación y los plazos establecidos para presentar el formulario; otra PYME detallo que en el programa que fue seleccionada fue excelente le brindaron mucha compañía y mucha asesoría, pero no hubo ninguna comunicación propia del SBD.

Por último, se preguntó que sugerencias le darían al SBD para mejorar su servicio. Las PYMES respondieron que existen varias oportunidades de mejora como que el SBD debe estar diseñado también para economías de subsistencia, para negocios que empiecen desde cero, negocios de tecnología, que existan programas para PYMES informales, y lo anterior va relacionado con los requisitos que se les debe pedir a las PYMES con las características anteriores ya que los requisitos fueron hechos para que no se usen los fondos del SBD por tener requisitos muy exhaustivos para esta población; como otra sugerencia las PYMES manifestaron que el SBD necesita reducir los tiempos de respuesta, mantener una buena comunicación al público y realizar más campaña para darse a conocer para que las PYMES conozcan los diferentes programas que el SBD ofrece; como ultima sugerencia mencionaron que sería bueno que el SBD coloque algún tipo de rendimiento saliente del SBD para que las entidades financieras no traten de sobrepasarse con las PYMES debido a que estas entidades financieras les sirve que las PYMES obtengan recursos propios de las entidades.

En la siguiente tabla se presentará un resumen de las respuestas obtenidas por las PYMES entrevistadas, esto para facilitar la lectura.

Tabla 3 Respuestas de las PYMES

Pregunta	Respuestas de las PYMES
¿Qué tipo de servicio solicitaron al SBD?	PYME 1: Financiamiento con banca de segundo piso. PYME 2: Financiamiento y capacitación con auge capital semilla. PYME 3: Financiamiento y capacitación con catie capital semilla. PYME 4: Crédito con año de gracia total. PYME 5: Crédito con auge.
¿Ha recibido algún tipo de acompañamiento que le ayude a utilizar este financiamiento?	PYME 1: No, pero si se pide información periódica de los estados financieros, auditoría externa, base de datos mensual. PYME 2: Si. PYME 3: No. PYME 4: No. PYME 5: Si se tenía que justificar en que se gastara el dinero.
¿Le llevo mucho tiempo en el proceso para obtener el financiamiento?	PYME 1: Sí, ya que se debía presentar solicitudes, análisis exhaustivo y corporativo. PYME 2: No, duraron de 1 o 4 meses. PYME 3: No, duraron de 1 a 4 meses. PYME 4: No, duraron 23 días. PYME 5: se demoraron algunos meses entre 1 a 2 meses.
¿Cómo le desembolsaron el dinero del pago del financiamiento?	PYME 1: Transferencia o deposito. PYME 2: Fue financiamiento no rembolsable. PYME 3: Fue financiamiento no rembolsable. PYME 4: Transferencia o deposito. PYME 5: Fue financiamiento no rembolsable.
¿Cuál ha sido la capacitación que recibió por parte del SBD?	PYME 1:----- PYME 2: Programa de capital semilla tratando temas de modelo de negocio, mercadeo. PYME 3: Programa de capital semilla tratando temas de modelo de negocio, manejo de clientes, estrategia de negocio, mercadeo con el catie. PYME 4:----- PYME 5:-----
¿Cuál calificación le daría a la capacitación que recibió por parte del SBD?	PYME 1:----- PYME 2: Las capacitaciones fueron buenas. PYME 3: Buenas, pero no excelentes. PYME 4:----- PYME 5:-----
¿Recibió alguna asesoría en el proceso de presentar la solicitud por parte de las instituciones de gobierno o de las entidades financieras que trabajan junto al SBD?	PYME 1: Asesorías no, pero si hubo acompañamiento de un ejecutivo que acompañaba el proceso y les guiaba como llenar la información y como presentar los documentos requeridos sin embargo nosotros lo buscamos. PYME 2: No. PYME 3: No, nosotros buscamos nuestras propias asesorías para llenar la solicitud. PYME 4: No, lo único que recibimos fue información de los fondos de FINADE. PYME 5: Si, fue un programa muy acompañado.

Pregunta	Respuestas de las PYMES
<p>¿En el proceso de presentar la solicitud, le resultó fácil la comunicación con las instituciones de gobierno o de las entidades financieras que trabajan junto al SBD para prestarles el servicio?</p>	<p>PYME 1: en su momento si fue fácil la comunicación con el ejecutivo. PYME 2: No fue fácil porque no fueron eficientes con la comunicación nosotros presentábamos una duda y eran 15 días que no respondían y para presentar los formularios llenados no nos explicaban como teníamos que llenarlos y esto hizo que presentáramos un mismo formulario varias veces. PYME 3: La comunicación es bastante fácil. PYME 4: La comunicación fue muy buena. PYME 5: Si, auge es un programa muy bueno ya que contiene mucho acompañamiento y asesorías que nos ayudan a ser calificado.</p>
<p>¿De los servicios que recibió le sirvieron para impulsar su negocio, y como le sirvieron?</p>	<p>PYME 1: Si claro, mucho ya que los fondos eran un flujo de caja importante y sin eso no se hubiera puesto en operación la institución. PYME 2: Si, ya que el financiamiento lo utilizamos como capital inicial para lanzarnos al mercado. PYME 3: Sirvió bastante para la compra de materias primas, en procesos de Investigación y desarrollo en laboratorios e inversión de equipos. PYME 4: Nos sirvieron para comprar activos. PYME 5: Si, se pudo contratar algunos servicios como estudios de laboratorio para validar la tecnología del producto que sirvieron para el desarrollo de los productos.</p>
<p>¿Cuáles requisitos debió tener para solicitar el apoyo del SBD?</p>	<p>PYME 1: Documentación legal, declaratoria de la utilidad pública por parte del Ministerio de Justicia, los patentes al día, declaraciones de impuestos y estados financieros, llenar formularios y un plan de inversión. PYME 2: Estar registrados o formalizados como pyme, presentar plan de negocios de cómo utilizar los recursos. PYME 3: Ser costarricense, tener aval, un modelo de negocios, tener el registro del emprendedor del MEIC. PYME 4: Comprobación legal y formal, los estados financieros, y en que se iba a invertir el dinero PYME 5: Ser pyme, estar en la C.C.S.S.</p>
<p>¿Cuáles requisitos fueron más difíciles de cumplir, y por qué?</p>	<p>PYME 1: No hubo. PYME 2: El plan de negocio ya que teníamos que cuadrar las necesidades de la pyme con lo que el SBD requiere ya que tienen muchas restricciones. PYME 3: El proceso de ideación o creación de una propuesta. PYME 4: Ninguno porque somos muy ordenados con estos procesos. PYME 5: Ninguno.</p>
<p>¿Cuál ha sido su percepción sobre el servicio brindado por el SBD?</p>	<p>PYME 1: Regular porque el SBD nos dio los fondos y luego no velaron por nosotros. PYME 2: Bueno, tuvimos un buen servicio nada más fue el problema con la comunicación y los plazos establecidos para presentar el formulario. PYME 3: La experiencia es muy buena. PYME 4: Excelente. PYME 5: El programa de auge fue muy bueno, pero en si con el SBD no vimos ninguna comunicación.</p>

Pregunta	Respuestas de las PYMES
¿Qué sugerencias le daría al SBD para mejorar su servicio?	<p>PYME 1: Que el sistema del SBD sea diseñado también para economías de subsistencia, para negocios que quieren empezar desde cero, amplitud de programas para negociantes informales, colocar recursos del SBD a los bancos que trabajan con el SBD para que ganen algún tipo de rendimiento y no aprovecharse de las PYMES.</p> <p>PYME 2: Reducir los tiempos de respuesta, que traten de mantener una buena comunicación al público y que se den a conocer, realizar mayor campaña que presenten los recursos que brindan ya que muchas pymes no conocen el SBD.</p> <p>PYME 3: Incentivar los fondos de capital para empresas de tecnología para que estas no solo cuenten con pits.</p> <p>PYME 4: Ninguna porque fue una experiencia de excelencia en el servicio.</p> <p>PYME 5: Los tiempos de demora en las respuestas y los requisitos ya que están creados para que las pymes no utilicen los fondos del SBD.</p>

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla se presentarán algunas facilidades e inconvenientes que tiene el SBD debido al servicio brindado a las PYMES. Estas facilidades e inconvenientes fueron rescatadas de las respuestas obtenidas de las entrevistas realizadas a las PYMES participantes.

Tabla 4 Facilidades e Inconvenientes del SBD

Facilidades del SBD	Inconvenientes del SBD
Ofrece tanto crédito como capacitación para las PYMES	No dan acompañamiento que le ayuden a las PYMES a utilizar el financiamiento
Ofrece varios programas para apoyar a las PYMES	Deben mejorar las capacitaciones en aspectos de que sean más prácticas para la facilidad de las PYMES
La obtención del crédito no dura mucho	No dan asesoramiento en el proceso de presentar la solicitud
Tienen varios métodos de desembolso gracias a los programas que el SBD ofrece	El SBD no mantiene buena comunicación con sus clientes

Facilidades del SBD	Inconvenientes del SBD
Los requisitos no son difíciles de cumplir para las PYMES	El SBD no está diseñado para todas las PYMES, ejemplo: PYMES de tecnología, informales, que tiene poco tiempo de operación.
El interés del financiamiento es bajo	Las entidades financieras hacen lo posible porque las PYMES obtengan fondos propios de estas y no del SBD

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En este capítulo se mostrará el análisis respectivo de esta investigación tomando en cuenta los resultados expuestos en el anterior capítulo.

5.1 Análisis

Con respecto a los servicios que el SBD brinda, los financiamientos y las capacitaciones son de gran utilidad para las PYMES debido a que los financiamientos les ayudan bastante para la compra de varios bienes para mantener o iniciar el negocio; o la compra de servicios que les ayudan a valorar la calidad o tecnología del producto o servicios de marketing para promocionar sus productos y ser reconocidos en el mercado. En relación con las capacitaciones se piensa que son necesarias para la construcción de factores fundamentales que les ayude a desarrollar su potencial de una manera estratégica y precisa para el manejo del negocio. El SBD ofrece varios programas adecuados a las diferentes necesidades de las PYMES como lo son el FCD, FOFIDE, FINADE, la banca de segundo piso, AUGÉ de capital semilla y CATIE de capital semilla, estas últimas presentando un beneficio extra y atractivo para las PYMES como lo es la obtención de fondos sin ningún tipo de desembolso al pagar el préstamo lo que genera atracción y mayor cantidad de PYMES solicitantes a estos recursos.

Con los apartados de los financiamientos las PYMES mostraron tener una percepción regular debido a diferentes factores que se detallan a continuación. Con respecto al tiempo para obtener el financiamiento las PYMES entrevistadas mencionaron que duran un aproximado de 1 a 4 meses en brindarles el financiamiento se evalúa la posibilidad que el SBD puede mejorar este tiempo, debido a que para un pequeño empresario el tiempo en espera puede conllevar a tener pérdidas en su negocio ya que no pueden aprovechar estos recursos de forma temprana y es bastante riesgoso para estas PYMES siendo provocado que estas estén en la obligación de cerrar sus operaciones; teniendo la posibilidad de explotar los recursos para cubrir las necesidades. Como segundo factor las PYMES expresaron que el desembolso del dinero para pagar el préstamo es un método fácil debido a que se puede realizar por medio de depósito o transferencia, se analiza que estos métodos además de ser los más utilizados pueden traer muchos beneficios para las PYMES ya que estas pueden obtener para los depósitos beneficios como pagos extraordinarios que les permiten ahorrar la tasa de interés por el pago anticipado y por el acorte del tiempo en que se paga del préstamo y aprovechar de las oportunidades de los seguros voluntarios que uno debe adquirir por los créditos independientemente de la aseguradora; con la transferencia las PYMES se pueden evitar el tráfico, la delincuencia, y aprovechan los pagos directos, automáticos y a tiempo todo esto sin costo alguno.

En relación al tema abordado por las PYMES entrevistadas con base a las capacitaciones que brinda el SBD, estas respondieron que recibieron capacitación con temas relacionados al modelo de negocio, mercadeo, manejo de clientes, estrategia de negocio, entre otros temas expuestos por los programas de AUGE y CATIE, detallaron que estas capacitaciones son buenas, pero cuentan con capacidad de mejora dado que estos temas son de su afinidad pero el método del desarrollo cambia esta expectativa se profundiza que el método de desarrollo de estas capacitaciones puede cambiar para que sean más prácticas esto porque se les facilita el aprendizaje de las PYMES para que les ayuden a la obtención de técnicas de aplicación de los temas tratados.

Con respecto a las asesorías que el SBD les debe brindar a las PYMES en el proceso de presentar la solicitud para requerir los apoyos de este sistema, la mayoría de las PYMES entrevistadas respondieron que no recibieron asesorías en ningún momento, con este indicador se analiza que estas explicaciones deben estar presentes debido a que estas PYMES deben invertir mucho tiempo en investigaciones individuales de como presentar correctamente esta solicitud tiempo que estos pequeños empresarios pueden invertir en su labor dentro de la PYME y por otra parte el SBD también desaprovechan este tiempo en verificar constantemente que esta solicitud esté correctamente presentada por la PYME solicitante del apoyo, se cree que si existiera esta asesoría la efectividad en la labor del SBD fuera positiva.

La comunicación es esencial cuando se trata de presentar un servicio, en esta ocasión las PYMES entrevistadas respondieron que fue muy buena la comunicación que tuvieron con el SBD en el proceso de presentar la solicitud debido a esto se analiza que el SBD trabaja correctamente con este factor ya que las PYMES deben tener muy claro las fechas de presentar los papeleos para la solicitud, los requisitos que deben cumplir, como se desembolsa del pago del préstamo, fechas de las capacitaciones y el lugar donde se darán. Sin embargo, una PYME contestó lo contrario, mencionando la ineficiencia en esta actividad, debido a que no explicaban como realizar este proceso y cuando mostraban sus dudas pasaban más de 15 días para obtener respuesta con este aspecto se detalla que para el SBD esta comunicación debe de ser equitativa para todos los negocios solicitantes de este apoyo.

Con efectividad las ayudas que el SBD les brinda a las PYMES si les otorga el impulso del negocio, se manifiesta que las PYMES han actuado bien en invertir correctamente el financiamiento permitiéndoles tener una inversión en bienes y servicios para la obtención de un rendimiento en la PYME para sus operaciones mejorando la rotación del inventario para su respectiva venta lo que genera liquidez de efectivo para cumplir sus obligaciones crediticias. Ya que las PYMES al tratarse de unidades deficitarias necesitan arrendar sus esfuerzos físicos y mentales para generar riqueza en el negocio y poder sobrevivir en el mercado por lo tanto las

PYMES al solicitar estas ayudas amortiguan las necesidades expuestas y sus oportunidades de mejora.

En relación con los requisitos que las PYMES debieron cumplir para solicitar el apoyo por parte del SBD y la facilidad de cumplirlos se analiza que estos requisitos son muy mecánicos y salen con facilidad si las PYMES trabajan ordenadamente con el papeleo que deberían presentar ya que al otorgar la documentación legal, presentar las declaraciones de impuestos, estados financieros, cotizar para la C.C.S.S, presentar un modelo de negocio y en que se va a invertir el préstamo son requisitos muy fáciles de cumplir para las PYMES que llevan tiempo compitiendo en el mercado, no obstante resultan difíciles para las PYMES que apenas están iniciando con sus operaciones ya que aún no contienen una planilla por lo tanto no pueden cotizar a la C.C.S.S y no pueden presentar la documentación legal, no existen estados financieros, su modelo de negocio no está totalmente definido, para estos negocios el SBD debería de ofrecer un programa especial que permita la accesibilidad de las restricciones que tienen en los requisitos; para estas PYMES esto les ayudaría a impulsar su profesión y con esto apoyar a la economía y al desempleo que actualmente presenta el país.

Con relación al tema enfocado en la percepción de las PYMES entrevistadas se analiza de forma latente el buen trabajo que realiza el SBD, sin embargo, se presencia la posibilidad de mejorar los procesos de obtener los recursos del SBD como el tiempo de respuesta, la comunicación asertiva, las asesorías para que las PYMES presenten los formularios correctamente llenados, acompañamientos que le ayuden a las PYMES a utilizar correctamente el préstamo, entre otras oportunidades de mejora. Esto con la finalidad de solventar una mayor contribución a las PYMES que requieren estas ayudas. Realizando estas mejoras trae como beneficios mantener relaciones ágiles y de confianza para aumentar los operadores financieros y abarcar mayor cantidad de PYMES solicitantes de estos recursos, las PYMES anteriormente apoyadas buscaran la manera de volver a solicitar estos servicios con el fin de mejorar, el país se verá beneficiado con estas ayudas debido a que las PYMES necesitarán capital de trabajo

para aumentar su producción y aumentarán su participación en la economía aumentando el índice del PIB.

En relación a lo anterior las PYMES entrevistadas facilitaron varias sugerencias que estas le darían al SBD que se detallaran a continuación, el SBD debería de estar diseñado para economías de subsistencia, para negocios que empiecen desde cero, negocios de tecnología, para PYMES informales; de acuerdo con esta opinión expuesta se analiza que la creación de programas para que estas también aprovechen los recursos ofrecidos por SBD son de suma importancia debido a que al valorar que estas ayudas han sido útiles para las PYMES debidamente inscritas, también serían de utilidad para las economías anteriormente citadas para generar un crecimiento en emprendimientos que se vuelvan PYMES para mejorar la economía del país y generar empleo, factores que en la actualidad sufren un gran impacto. Al igual de lo anteriormente explicado y sugerencia que las PYMES también manifestaron es que el SBD necesita mejorar su campaña de publicidad debido a que existen PYMES que no conocen la existencia del SBD y tal vez necesitan conocer los diferentes programas que este ofrece para alzar su negocio y generar mayor utilidad para su desempeño. Por último, cabe mencionar que las entidades financieras les sirve que las PYMES obtén por explotar los recursos propios de estas entidades ya que con esto ganan rendimientos, sin pensar que las PYMES no están en capacidad de optar por préstamos con tasas de interés altas por lo tanto alargan el plazo de la deuda generando que paguen más por dicha deuda; sería de gran beneficio que el SBD les brinde a estas entidades bancarias un tipo de rendimiento propio del SBD para que estas accedan con facilidad proponer a las PYMES los recursos ofrecidos por el SBD.

5.2 PYMES vs SBD

Con respecto al informe anual que el SBD presenta, existen varios factores importantes que detallar en comparación con la experiencia que las PYMES tuvieron con el servicio brindado por el SBD. De estos factores se detallan a continuación.

Se resalta la iniciativa que tiene el SBD en su informe anual del año 2019 que manifiestan que a partir de este año incluyeron en sus programas a los emprendimientos; es beneficioso incluir a esta población ya que da mayor cobertura a las ayudas ofrecidas dando oportunidades a las economías de subsistencia que van iniciando su participación en el mercado, sin embargo en las entrevistas una PYME detalló que los servicios del SBD no son aptos para que estas economías soliciten las ayudas debido a que los requisitos expuestos son difíciles de cumplir para los emprendimientos ya que les solicitan tener al día la comprobación legal y formal como estar inscritos al MICITT, presentar los estados financieros, cotizar a la C.C.S.S, entre otros requisitos que un negocio que apenas está iniciando sus operaciones estos requisitos les resulta inalcanzables. En la Ley N° 8634 del SBD detalla en el artículo 6 que las características y requisitos de los sujetos beneficiarios del SBD serán considerados en relación con la actividad y las particularidades de los distintos sectores económicos. Aunque en este mismo artículo no detallan con claridad si los emprendimientos están dentro de los sujetos beneficiarios del SBD, estos requisitos deben de acoplarse a la particularidad de los emprendimientos.

Como siguiente factor en el informe anual del año 2019 el SBD detalla que en este año se aprobó un programa de capacitaciones cuyo principal objetivo es apoyar a emprendedores que sus centros de operaciones están fuera del GAM proporcionando diferentes programas de capacitación para mejorar las capacidades emprendedoras por medio de incubación y aceleración. Relacionando este factor con las entrevistas realizadas en esta investigación, de las cinco PYMES que se entrevistaron solamente dos de estas obtuvieron capacitaciones.

El SBD, por medio de su fondo FONADE, promovió a partir del año 2019 el programa de capital semilla con fondos asignados por entidades acreditadas y con experiencia en el esquema de banca de segundo piso donde las condiciones de apoyo están estrictamente definidas y estandarizadas como lo es el monto que el SBD aporta, el plazo para ejecutar los recursos, las cuotas administrativas a aportar, entre otros. La banca de segundo piso se divide en programas como AUGE y los programas de emprendimientos dinámicos ejecutados por la UTN creando la

asignación de fondos en forma de recursos no reembolsables y está dirigido a emprendimientos dinámicos que se espera tengan ritmos de crecimiento acelerados. Según el informe anual durante 2019, más de 60 proyectos recibieron estos recursos; y, por último, está CATIE el cual pretende ejecutar fondos dirigidos a emprendimientos rurales convirtiéndose en una agencia operadora acreditada. Efectivamente el SBD ha implementado de buena manera estos programas porque según las cinco PYMES entrevistadas cuatro de ellas recibieron apoyos de alguno de estos fondos de estos programas detallando que estos programas han servido de gran ayuda por los beneficios que estos programas le han brindado.

Según la calidad del servicio que brindan los operadores financieros que trabajan en alianza con el SBD es vital para asegurar una buena experiencia a los beneficiarios del SBD. Según las evaluaciones visualizadas en el informe anual del SBD, el índice de satisfacción de los clientes del SBD tomando aspectos como la información acerca del crédito, persona que lo atendió, instalaciones de la entidad, requisitos y documentación solicitada, trámite de aprobación del crédito y formalización de este, obtuvieron calificaciones promedio o superior a 9. Según las PYMES entrevistadas en su mayoría mencionaron que no tuvieron ningún problema con las entidades financieras que le brindaron el crédito manteniendo una buena satisfacción sobre este servicio, con excepción de una PYME que reveló la existencia de algunas entidades financieras que intentan falsear a las PYMES para que estas obtengan fondos de la entidad financiera con el fin de obtener rendimientos sobre este financiamiento.

Como último aspecto se rescata del SBD su transparencia, ya que en el informe anual detallan que en el año 2019 realizaron un seguimiento a fondo de la operación del SBD mostrando en sus resultados que este presenta oportunidades de mejora en cuanto a la aplicabilidad de la normativa del SBD, a pesar de los esfuerzos realizados en brindar capacitación. En concordancia en las entrevistas se mostraron varios aspectos que el SBD puede mejorar entre ellos está las capacitaciones, la comunicación, la divulgación de la información de los programas propuestos, entre otros aspectos.

Tabla 5 PYMES vs SBD

PYMES	SBD
Los servicios del SBD no son aptos para los emprendimientos porque los requisitos expuestos son poco realistas.	Se incluyeron programas para los emprendimientos.
Solo dos PYMES obtuvieron capacitaciones y manifestaron que estas pueden mejorar sus estrategias de mediación.	Se aprobó un programa de capacitaciones cuyo principal objetivo es apoyar a emprendedores fuera del GAM.
Estos programas son muy útiles para las PYMES con los beneficios que cada programa ofrece.	Promovió programas de capital semilla con fondos asignados por entidades acreditadas y con experiencia en el esquema de banca de segundo piso.
Las PYMES tienen varias opiniones, por lo general mencionaron que no hay problema, con excepción de una PYME que detallo que puede haber la posibilidad de una estafa.	Se realizó una encuesta exhaustiva sobre la calidad del servicio que brindan los operadores financieros que trabajan en alianza con el SBD.
Las PYMES mostraron varios aspectos que el SBD puede mejorar entre ellos está las capacitaciones, la comunicación, la divulgación de la información de los programas propuestos, entre otros aspectos.	El SBD mantiene su transparencia demostrando el seguimiento en la operación del SBD y como resultado se presentaron oportunidades de mejora.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

En este apartado de la investigación, se establecen las conclusiones de forma concisa, correspondientes a cada uno de los objetivos de la investigación. Esto permite que se conceda una perspectiva de forma específica dentro del estudio, tomando en consideración la información obtenida y analizada dentro de la investigación.

6.1 CONCLUSIONES

Tabla 6 Conclusiones

Objetivo de investigación	Conclusión
Asociar las diferentes ayudas que brinda el Sistema de Banca para el Desarrollo a las PYMES con el fin de dar a conocer alternativas de surgimiento que tienen estas empresas.	Se logró determinar en el capítulo VI de Resultados que además de los diferentes financiamientos y capacitaciones, el SBD crea constantemente programas enfocados a diferentes PYMES para abarcar las necesidades que estas pueden presentar. Por ejemplo, PYMES ubicadas en una región específica del país (fuera o dentro del GAM), PYMES de un sector de actividad en específico (sector pesquero, agrícola, ganadero, artesanal, entre otros). Los servicios ofrecidos por el SBD han sido de gran utilidad para las PYMES ya que les han ayudado en la compra de bienes o servicios que les ayuda a mejorar el producto, y les ayuda a obtener conocimiento que les ayuden a impulsar y desarrollar el potencial de su negocio de manera estratégica ya sea para controlar aspectos internos de la organización o bien para lo externo como lo es la obtención de estrategias que les ayuden a posicionarse en el mercado.
Indagar sobre los requisitos que deben cumplir las PYMES para solicitar los recursos del SBD	Según la Ley del SBD estos requisitos se relacionan a cada actividad económica y características de la PYME como lo son el tamaño, tipo de organización cantidad de colaboradores, activos, asociados, patrimonio y ventas. Sin embargo, en la tabla de las entrevistas realizadas las PYMES manifestaron que en general los requisitos son muy fáciles de cumplir en aquellas PYMES que llevan años compitiendo en el

Objetivo de investigación	Conclusión
	mercado, pero son difíciles de cumplir para aquellos negocios que están iniciando y no tienen consolidado su modelo de negocio. Por ejemplo, los negocios que tienen pocos colaboradores no cumplen con los requisitos para asegurar a sus colaboradores por medio de una planilla ante la C.C.S.S, en otros casos, no se tienen estados financieros al día por falta de conocimiento o experiencia en aspectos contables.
Utilizar información de las PYMES para conocer la percepción que tienen en relación con las ayudas que el SBD les ha brindado.	En el capítulo IV se detalla la metodología utilizada se basó en la entrevista mediante la herramienta Zoom o por vía telefónica dado que algunas PYMES no contaban con esta herramienta. Las PYMES entrevistadas siempre estuvieron anuentes a brindar información sobre su experiencia con el SBD, algunas de sus respuestas en la entrevista fueron más extensas y detalladas mientras que otras se concretaron a dar la respuesta de acuerdo con la pregunta planteada. Esta colaboración permitió conocer su percepción sobre el SBD expresando sus fortalezas y mencionando aquellos aspectos sujetos de mejora.
Analizar la información recopilada para determinar el grado de satisfacción de las PYMES sobre los apoyos recibidos por el SBD.	En los capítulos IV y V se logra identificar que las PYMES entrevistadas tienen una opinión de buena a muy buena sobre el SBD dado que les ha brindado ayuda económica y capacitación a través de las diferentes entidades financieras y entidades de gobierno, no obstante expresan que hace falta más comunicación sobre los tramites y procesos que se deben realizar, algunas de estas PYMES indicaron que conocen negocios que no saben nada sobre el SBD y sus beneficios por lo tanto deben enfocar esfuerzos en la divulgación de los programas que tiene el SBD. Por otro lado, mencionan que las capacitaciones brindadas tienen sus fortalezas en la parte teórica, pero carecen de ejercicios prácticos que ayuden a las PYMES a tener mayor conocimiento del tema y de cómo aplicarlo en su realidad.

Fuente: Elaboración propia

En general se concluye que el papel que realiza el SBD es de suma importancia ya que al apoyar los modelos de negocio de las PYMES les ha ayudado a impulsar su negocio en la compra de bienes y servicios para la mejora significativa del producto que ofrecen por lo tanto en la pregunta enfocada en cual ha sido la percepción de las PYMES con respecto al servicio brindado por el SBD la mayoría de las PYMES les dio una calificación de buena a muy buena al servicio que este sistema presenta.

Luego de realizar la investigación se determina que las instituciones públicas o del gobierno como el MEIC, INEC, SBD, PROCOMER, SEIC, CCCR, entre otras. No logran tener un listado actualizado de referencia de las PYMES para efectos de contacto, lo que provocan que los estudios sean más difíciles de realizar ya que no se cuentan con este listado para poder contactarlas para recopilar información útil de la percepción que tienen las PYMES sobre diferentes temas, entre ellos el SBD.

6.2 LIMITACIONES

En los años 2011 y 2012 fue aprobada la Ley de Protección de Datos y su reglamento con el único fin de proteger los datos personales de las personas físicas y jurídicas. En esta investigación se dificultó obtener información de las PYMES que han recibido apoyos por el SBD debido a que es política de las entidades financieras y del SBD proteger estos datos.

Como segunda limitación de esta investigación se contactó a un aproximado de 15 PYMES de las cuales muchas de ellas no contestaron a la solicitud enviada. Por lo tanto, son pocas las PYMES que estuvieron anuentes a colaborar en la investigación.

Otra limitación fue que no todas las PYMES recibieron el servicio de capacitación por parte del SBD por lo cual se tuvieron que excluir de preguntas muy específicas y relacionadas a las capacitaciones brindadas por el SBD.

6.3 RECOMENDACIONES

En este apartado de la investigación se ofrecen las recomendaciones, surgidas a partir de las conclusiones de esta investigación, de forma específica a los actores que participan o interactúan con relevancia en la relación de los apoyos brindados por el SBD a las PYMES. De esta forma se permite una mejor comprensión de los factores que se pueden mejorar en este vínculo.

6.3.1 Recomendaciones para las PYMES

- Se le recomienda a las PYMES conocer más a fondo los beneficios que trae inscribirse al MEIC. Ya que al estar inscritos puede traer beneficios como el acceso a recursos de financiamiento por medio del FODEMIPYME y el SBD, el acceso a servicios de desarrollo empresarial y asistencia técnica por medio del INA, obtener los recursos del fondo para innovación PROPYME, beneficios del Programa de Compras Públicas PYME y poder participar a los programas de apoyo a la internacionalización para PYME impulsados por PROCOMER.
- Sería importante que las PYMES se mantengan actualizadas con las ayudas que varias instituciones de gobierno crean para beneficio de estas.
- Se le recomienda a las PYMES realizar esfuerzos por cumplir los requisitos que solicita el SBD para obtener los servicios que este ofrece.

6.3.2 Recomendaciones para el SBD

- Para el SBD se recomienda tener mayor divulgación de los servicios que brinda ya que existen PYMES que no conocen lo que significa y el trabajo realizado por el SBD.
- Una vez que la PYME recibe el recurso del SBD, es importante que se le dé un seguimiento para ayudarles a controlar la utilización de este recurso.

- En caso de las capacitaciones, el SBD debería de modificar el método de realización de las capacitaciones para combinar lo teórico con lo práctico y que las PYMES aprovechen de mejor maneja estas ayudas.
- Sería necesario que el SBD realice evaluaciones por medio de diferentes plataformas como lo es Forms; esto con el fin de mejorar este servicio.
- Sería de gran importancia para Costa Rica que el SBD incluya a sectores vulnerables para brindarles apoyo y estas tengan la oportunidad de crecer.

6.3.3 Recomendaciones adicionales

- Sería importante que las instituciones de gobierno que velan por las PYMES hagan un esfuerzo de tener un listado actualizado con la información de estas PYMES para facilitar los futuros estudios.
- Una posible línea de investigación a futuro sería el estudio del SBD a las ayudas que les brinda a las PYMES durante la pandemia.
- Se recomienda a las instituciones de gobierno realizar mayor propagación sobre los beneficios que le ofrecen a las PYMES para que estas conozcan los beneficios y puedan solicitarlos.
- Se recomienda al MEIC o alguna otra institución gubernamental que ofrezca en su página web un espacio específico para las PYMES en donde de forma centralizada puedan consultar los diferentes beneficios que pueden obtener del gobierno, de sistemas bancarios, ONG, instituciones privadas, entre otras.

REFERENCIAS

Avendaño, C. Barrantes, MJ. Claro, P. Solano, D. (enero- junio 2017). Condiciones de financiamiento público que enfrentan las microempresas del sector comercio en Costa Rica. Revista Relaciones Internacionales (90.1), 125-140. Doi:

<https://doi.org/10.15359/ri.90-1.5>

Buccino. L (2019-2020). La Grande Crisi e le PMI: l'impatto e le reazioni governative.

[tesis de bachillerato Cattedra Di Dirrito Pubblico Dell' Economia]. Repositorio

institucional: http://tesi.luiss.it/27604/1/216921_BUCCINO_LORENZO.pdf

Carrera, M (2012). Factores que Intervienen en el Desarrollo de las PYMES del Sector Manufacturero en Cinco Municipios del Área Metropolitana de Monterrey, Afiliadas a la CAINTRA. [tesis de doctorado Universidad Autónoma De Nuevo León] Repositorio

Institucional: <http://eprints.uanl.mx/2636/1/1080227499.pdf>

Chaves, C. Coghi, P. Espinoza, W. Bolaños, M. (2014). Evaluación de la gestión de los programas de banca para el desarrollo como medio para impulsar el surgimiento de nuevos negocios y PYMES. [tesis de licenciatura Universidad Tecnológica de Costa Rica]. Repositorio Institucional:

https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/6880/Evaluacion_de_la_gestion_d_e_los_programas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Córdoba Padilla, M. (2015). <i>Finanzas internacionales</i>. Ecoe Ediciones.

<http://ebooks7-24.com.uh.remotexs.xyz/?il=1683>

Díaz Camacho, M. Á. (2020). Soluciones al régimen fiscal del fideicomiso mexicano.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

<https://elibro.net.uh.remotexs.xyz/es/ereader/bibliouh/130926?>

Ferraro, C. (2011). Apoyando a las pymes: Políticas de fomento en América Latina y el Caribe. B - CEPAL.:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35359/S1100762_es.pdf?sequence=1

González, K. Monge, M. Núñez, D. Peraza, A. Vargas, M. (2012). Consultoría Financiera para PYMES en Costa Rica [tesis de licenciatura Universidad Tecnológica de Costa Rica]. Repositorio Institucional:

https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/9141/consultoria_financiera.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández Sampieri, R., Cuevas Romo, A., Mendoza Torres, C. P., Méndez Valencia, S.(2017). <i>Fundamentos de investigación</i>. McGraw-Hill. [http://ebooks7-](http://ebooks7-24.com.uh.remotexs.xyz/?il=4611)

[24.com.uh.remotexs.xyz/?il=4611](http://ebooks7-24.com.uh.remotexs.xyz/?il=4611)

Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. <http://ebooks7-24.com/?il=6443>

INA y SBD. (2016). Impulso para su empresa Ya sea que quiera comenzar su propio negocio o mejorar el que ya posee, el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) es un gran apoyo para las MiPymes. Sitio:

<https://www.ina.ac.cr/AcercaINA/Documentos%20compartidos/Documentos%20Didacticos/Pymes/AF-INA-2.pdf>

Leandro.C (2019, 15 noviembre). En doce años desaparecieron 20 mil empresas en Costa Rica. Periódico Cristian Leandro, Obtenido desde:

<http://cristianleandroc.com/index.php/economia/en-doce-anos-desaparecieron-20>

Madrigal. LM (2020,28 enero). Cantidad de microempresas en Costa Rica aumentó 9,8% durante 2019. Periódico el Delfino, Obtenido desde:

<https://delfino.cr/2020/01/cantidad-de-microempresas-en-costa-rica-aumento-98-durante-2019>

Martínez Ruiz, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Cengage Learning.

<http://ebooks7-24.com.uh.remotexs.xyz/?il=6401>

Méndez. M. (2019, 23 abril). La población de PYMES aumento un 6.8% en cinco años.

Periódico El Financiero, Obtenido desde: <https://www.elfinancierocr.com/pymes/la->

[poblacion-de-pymes-aumento-un-68-en-cinco/NTEMZSFGTRDXDL3ZGXE2HCZN5M/story/](https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/847/aumenta-numero-de-empresas-pymes-que-le-venden-al-estado.php)

Ministerio de Economía, Industria y Comercio MEIC. (s.f). AUMENTA NÚMERO DE EMPRESAS PYMES QUE LE VENDEN AL ESTADO. Obtenido desde:

<https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/847/aumenta-numero-de-empresas-pymes-que-le-venden-al-estado.php>

Mungaray Lagarda, A. Ramírez Ángulo, N. y Flores Anaya, Y. Z. (2019). Financiamiento y capacitación en las microempresas mexicanas. Editorial Miguel Ángel Porrúa.

<http://elibro.net.uh.remotexs.xyz/es/ereader/bibliouh/128235?>

Ouni, M. (2011). ETUDE EMPIRIQUE DE LA RELATION ENTRE LE SYSTÈME MONETAIRE ET FINANCIER ET LA CROISSANCE ECONOMIQUE. [Thèse de doctorat, Université de Neuchâtel]. Repositorio Institucional:

https://doc.rero.ch/record/24426/files/these_OuniM.pdf

Presidencia Gobierno de Costa Rica. (2018, 4 septiembre). Gobierno fija acciones en PYMES y emprendimientos para la reactivación económica. [comunicado de prensa]

<https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2018/09/gobierno-fija-acciones-en-pymes-y-emprendimientos-para-la-reactivacion-economica/>

Presidencia Gobierno de Costa Rica. (2019, 28 junio). VIII edición ExpoPYME 2019 dedicada a los “negocios que hacen país”. [comunicado de prensa]

<https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2019/06/viii-edicion-expopyme-2019-dedicada-a-los-negocios-que-hacen-pais/>

Rojas López, M. D., Correa, L., Maya, L., Rojas, L.(2018). <i>Finanzas personales, cultura financiera</i>. Ediciones de la U. <http://ebooks7-24.com.uh.remotexs.xyz/?il=8039>

Sáenz, J. (2020). Elaboración de un modelo para impartir educación financiera dirigido al sector emprendedor del cantón de Santa Ana, San José en el segundo cuatrimestre de 2020. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica.

Sistema costarricense de información jurídica. (2015, 22 de junio). Ley N° 8262. N.º 39295-MEIC.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=80601&nValor3=103712&strTipM=TC

Sistema de Banca para el Desarrollo (s.f). <https://www.sbdcr.com/>

Stallings, B. (2006). Financiamiento para el desarrollo: América Latina desde una perspectiva comparada. B - CEPAL.

<http://elibro.net.uh.remotexs.xyz/es/lc/bibliouh/titulos/66027>

Ulukan. G (2020, 03 de noviembre). Kadın girişimcileri destekleyen bir fintech şirketi olan Lucy, tamamı kadınlardan oluşan erken aşama yatırım turunda, 500 bin Singapur doları, yani ortalama 365 bin ABD doları yatırım aldığını açıkladı. Sitio:

<https://webrazzi.com/2020/11/03/kadin-girisimcilere-odaklanan-fintech-lucy-365-bin-dolar-yatirim-aldi/>

Universidad de Costa Rica, Observatorio del desarrollo (2012, 19 de noviembre). La Banca para el Desarrollo durante la crisis económica periodo 2008-2010. Sitio:

https://odd.ucr.ac.cr/sites/default/files/tdc/banca_desarrollo_imprenta.pdf

Villalobos, M.(2019). Economía Digital como mecanismo de mejora en la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa del cantón de Escazú. [tesis bachillerato Universidad Nacional de Costa Rica]. Repositorio Institucional:

<https://docplayer.es/183237338-Universidad-nacional-de-costa-rica-facultad-de-ciencias-sociales-escuela-de-economia.html>

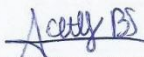
ANEXOS

Anexo 1. Declaración Jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo Tatiana María Barquero Sánchez, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1734-0047 egresado de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Bachillerato en Administración de Negocios, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Apoyos recibidos del Sistema de Banca para el Desarrollo y su percepción por parte de las PYMES de Costa Rica, durante el año 2019, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los veintidos días del mes de junio del año dos mil veintiuno.



Firma del estudiante

Cédula: 1-1734-0047

Anexo 2. Carta(s) de autorización

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

San José, 02 de julio 2021


Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Tatiana María Barquero Sánchez con número de identificación 1-1734-0047 autor (a) del trabajo de graduación titulado **Apoyos recibidos del Sistema de Banca para el Desarrollo y su percepción por parte de las PYMES de Costa Rica, durante el año 2019** presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar por el título de Bachillerato; (/ NO) autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

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

Cordialmente,

 1-1734-0047
Firma y Documento de Identidad

Anexo 3. Carta(s) de aprobación del trabajo

CARTA DE TUTOR

Heredia, 19 de junio de 2021

*Servicios estudiantiles
Universidad Hispanoamérica
Presente*

Estimados señores

La estudiante **Tatiana Maria Barquero Sánchez**, cédula de identidad número **117340047**, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Apoyos recibidos del Sistema de Banca para el Desarrollo y su percepción por parte de las PYMES de Costa Rica, durante el año 2019."**, el cual ha elaborado para optar por el grado Bachillerato en Administración de Empresas.

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

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

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

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

Atentamente,

IVANNIA GABRIELA VIQUEZ BARRANTES
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
IVANNIA GABRIELA VIQUEZ
BARRANTES (FIRMA)
Fecha: 2021.06.21 17:01:12
-06'00'

MBA. Ivannia G. Viquez Barrantes

Cédula de identidad 0109510636

Número camé Colegio Profesional, CPCECR # 022466.

CARTA DE LECTOR

San José, 01 de julio del 2021

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Carrera de Administración

Estimado señor

La estudiante Tatiana María Barquero Sánchez, cédula de identidad 1-1734-0047, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Apoyos recibidos del Sistema de Banca para el Desarrollo y su percepción por parte de las PYMES de Costa Rica, durante el año 2019."**, el cual ha elaborado para obtener su grado de bachillerato.

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

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte.

**ALEXANDER
CORDERO
CESPEDES
(FIRMA)**

Firmado digitalmente por
ALEXANDER CORDERO
CESPEDES (FIRMA)
Fecha: 2021.07.01
19:39:27 -06'00'

MBA. Alexander Cordero Céspedes, lic.
Cédula 1-732-096
Carné 5813

Anexo 4. Entrevista

Preguntas para las entrevistas de las PYMES

- 1 ¿En qué región geográfica se ubica el centro de operaciones de su PYME?
- 2 ¿En qué sector se encuentra su PYME?
- 3 ¿Qué producto o servicio ofrece su PYME?
- 4 ¿Qué tipo de servicio solicitaron al SBD?
- 5 ¿Ha recibido algún tipo de acompañamiento que le ayude a utilizar este financiamiento?
- 6 ¿Le llevo mucho tiempo en el proceso para obtener el financiamiento?
- 7 ¿Cómo le desembolsaron el dinero del pago del financiamiento?
- 8 ¿Cuál ha sido la capacitación que recibió por parte del SBD?
- 9 ¿Cuál calificación le daría a la capacitación que recibió por parte del SBD?
- 10 ¿Recibió alguna asesoría en el proceso de presentar la solicitud por parte de las instituciones de gobierno o de las entidades financieras que trabajan junto al SBD?
- 11 ¿En el proceso de presentar la solicitud, le resulto fácil la comunicación con las instituciones de gobierno o de las entidades financieras que trabajan junto al SBD para prestarles el servicio?
- 12 ¿De los servicios que recibió le sirvieron para impulsar su negocio, y como le sirvieron?
- 13 ¿Cuáles requisitos debió tener para solicitar el apoyo del SBD?
- 14 ¿Cuáles requisitos fueron más difíciles de cumplir, y por qué?
- 15 ¿Cuál ha sido su percepción sobre el servicio brindado por el SBD?
- 16 ¿Qué sugerencias le daría al SBD para mejorar su servicio?