

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON  
ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS**

*Tesis para optar por el grado académico de  
Licenciatura en Administración de Negocios con  
énfasis en Banca y Finanzas*

**EFFECTIVIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN  
DE PLANES DE ALIVIO QUE EL GOBIERNO  
DE COSTA RICA Y LOS BANCOS  
PRIVADOS HAN PLANTEADO PARA DAR  
SOPORTE A LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS  
EMPRESAS EN ATENCIÓN A LA  
PANDEMIA COVID-19 AL CORTE DE  
AGOSTO 2021.**

María José Villalobos Alpízar

Diciembre, 2021

# ÍNDICE DE CONTENIDO

## Contenido

ÍNDICE DE CONTENIDO .....	1
ÍNDICE DE TABLAS .....	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
AGRADECIMIENTOS .....	6
DEDICATORIA .....	7
RESUMEN .....	8
LISTA DE ABREVIACIONES.....	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	11
1.1    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales .....	12
1.1.2    Delimitación del problema.....	23
1.1.3    Justificación.....	23
1.2    PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	25
1.3    OBJETIVOS.....	25
1.3.1    Objetivo general.....	25
1.3.2    Objetivos específicos .....	26
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL .....	27
2.1    MARCO TEÓRICO .....	28
2.1.1 Ley de alivio fiscal ante el COVID 19 .....	28
2.1.2 Renegociación de créditos y mejora de condiciones al acceso. ....	30
2.1.3 Moratoria del IVA al sector turismo. ....	32
2.1.4 Base mínima contributiva reducida (BMC) .....	32
2.1.5 Extensión de periodos de gracias para seguros comerciales.....	33
2.1.6. Medidas tomadas por los Bancos Públicos y Privados para los clientes durante la pandemia.....	33
2.1.7. Ley No. 7472. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Ley de tasas de Usura.....	36
2.2    MARCO CONCEPTUAL .....	37
2.2.1 COVID-19.....	38
2.2.2 Ley de alivio fiscal ante el COVID-19.....	38
2.2.3 Ministerio de Economía Industria y Comercio.....	39
2.2.4 Sistema Banca de Desarrollo .....	40

2.2.5 Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) .....	42
2.2.6 Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) .....	42
2.2.7 Entidad Financiera .....	43
2.2.8 PYMES .....	44
2.2.9 Base Mínima Contributiva (BMC) .....	44
2.2.10 Producto Interno Bruto .....	44
2.2.11 Recursos económicos .....	45
2.2.12 Efectividad .....	45
2.2.13 Ingresos .....	46
2.2.14 Financiero .....	46
2.2.15 Riesgos .....	46
2.2.16 Persona Física .....	47
2.2.17 Persona jurídica .....	47
2.2.18 Comercio electrónico .....	47
2.2.19 Tasa de interés .....	48
2.2.20 Financiamiento .....	48
2.2.21 Renegociación de créditos .....	49
2.3 MARCO CONTEXTUAL .....	49
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	55
3.1 ENFOQUE .....	56
3.2 ALCANCE .....	57
3.3 DISEÑO .....	59
3.3.1 Diseño no experimental .....	59
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO .....	60
3.4.1 Población .....	60
3.4.2 Tipo de muestra .....	60
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión .....	62
3.4.4 Consideraciones éticas .....	62
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	63
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS .....	64
3.6.1 Definición Conceptual: .....	64
3.6.2 Definición Operacional: .....	64
3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	66

CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	67
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	88
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES .....	94
Y RECOMENDACIONES .....	94
6.1    CONCLUSIONES .....	95
6.1.1 Conclusión general.....	95
6.1.2 Conclusiones específicas.....	96
6.2    LIMITACIONES .....	97
6.3    RECOMENDACIONES.....	98
CAPÍTULO VII: PROPUESTA .....	99
7.1    Nombre de la propuesta .....	100
7.2    Institución, organización o población en la cual se desarrollará .....	100
7.3    Objetivo general y específicos de la propuesta .....	100
7.4    Cronograma de actividades y responsables .....	101
7.5    Presupuesto necesario para su implementación.....	101
REFERENCIAS.....	103
ANEXOS .....	110
Lista de Anexos.....	111
Anexo 1. Declaración Jurada .....	113
Anexo 4. Carta de aprobación del Tutor .....	114
Anexo 5. Carta de aprobación del Lector/de la Lectora.....	115
Anexo 6. Carta de aprobación del/la profesional en Filología.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 7. Licencia y autorización al CENIT .....	116

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	18
Tabla 2 .....	22
Tabla 3 .....	62
Tabla 4 .....	65
Tabla 5 .....	69
Tabla 6 .....	69
Tabla 7 .....	70
Tabla 8 .....	71
Tabla 9 .....	71
Tabla 10 .....	72
Tabla 11 .....	73
Tabla 12 .....	75
Tabla 13.....	76
Tabla 14 .....	77
Tabla 15 .....	77
Tabla 16 .....	78
Tabla 17 .....	79
Tabla 18 .....	81
Tabla 19 .....	82
Tabla 20 .....	83
Tabla 21 .....	87
Tabla 22 .....	101
Tabla 23 .....	102

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	13
Figura 2 .....	20
Figura 3 .....	37
Figura 4 .....	40
Figura 5 .....	41
Figura 6 .....	51
Gráfico 1 .....	70
Gráfico 2 .....	71
Gráfico 3 .....	72
Gráfico 4 .....	72
Gráfico 5 .....	74
Gráfico 6 .....	75
Gráfico 7 .....	76
Gráfico 8 .....	77
Gráfico 9 .....	78
Gráfico 10 .....	79
Gráfico 11 .....	80
Gráfico 12 .....	81
Gráfico 13 .....	82
Gráfico 14 .....	83
Figura 7 .....	85
Figura 8 .....	86

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradeciendo primero a Dios, que nunca me ha soltado de su mano y ha sido mi fuerza y mi guía en todo momento y, además, me ha dado el discernimiento para aprovechar las oportunidades brindadas para alcanzar este proyecto de formación educativa que se ve culminado con el desarrollo de esta investigación.

Un agradecimiento especial a cada pequeña y mediana empresa que me brindó la información sobre la situación afrontada durante la pandemia.

Agradezco a cada uno de los ángeles, a los que llamo amigos, quienes siempre me brindan su apoyo, consejos y hasta regaños para terminar este proyecto.

Finalmente quiero agradecer de manera muy especial a mi tutor de tesis, que aceptó ser mi guía y apoyo en todo este proceso.

**María José Villalobos Alpizar**

## **DEDICATORIA**

A mi madre, una mujer única, valiente, admirable, con una fortaleza inquebrantable, que me ha acompañado en cada etapa de mi vida y nunca me ha soltado la mano ni siquiera en mis peores etapas, la promotora y ejecutora de que este sueño académico se haya hecho realidad.

A mi hija, mi vida entera, mi motor y mi fuerza, quien vino a darme una razón más para vivir y día a día tratar de ser una mejor persona.

A mi hermana una guía en cada trabajo de investigación y toda una psicóloga en mis momentos de frustración y a mi hermano, mi hombrecito grande, el que siempre ha creído en mí, me impulsó a terminar con la U y me acompañó en todo este proceso.

A mi papá, mi compañero de viaje en mis salidas de cada clase de la U, quien a pesar del cansancio diario siempre tuvo la disposición para irme a recoger en las noches y traerme a la casa sana y salva.

**María José Villalobos Alpizar**

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo evaluar la efectividad de la implementación de los planes de alivio que el Gobierno de Costa Rica y los Bancos Privados han planteado para dar soporte a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en atención a la pandemia COVID-19 al corte de agosto 2021.

La pandemia COVID-19 ha venido a provocar una crisis mundial, no sólo sanitariamente, sino que también golpeó la estabilidad de las economías, ha generado crisis sociales y de índole político.

El gobierno de Costa Rica y el sector bancario han realizado un trabajo arduo para apoyar a las PYMES durante la pandemia COVID 19. El plan de alivio, ajuste a las tasas de interés y readecuación de las deudas figuran dentro de los principales mecanismos para solventar la crisis sanitaria.

El enfoque de este trabajo será determinar mediante el análisis de estudios ya realizados del tema y a través de una encuesta, si estas iniciativas apoyaron al sector Pymes durante la pandemia de manera efectiva. Una vez realizado esta evaluación se realiza una propuesta para ayudar a estas empresas a enfrentar futuras contingencias financieras.

**Palabras Clave:** Pymes, planes de alivio, efectividad, afectación, pandemia.

## Abstract

This research aims to evaluate the effectiveness of the implementation of the relief plans that the Government of Costa Rica and the Private Banks have proposed to support small and medium-sized companies in response to the COVID-19 pandemic as of August 2021.

The COVID-19 pandemic has come to cause a global crisis, not only in health, but also hit the stability of economies, has generated social and political crises.

The government of Costa Rica and the banking sector have done hard work to support SMEs during the COVID 19 pandemic. The relief plan, interest rate adjustment and debt readjustment are among the main mechanisms to solve the health crisis.

The focus of this work will be to determine, through the analysis of studies already carried out on the subject and through a survey, if these initiatives supported the SME sector effectively during the pandemic. Once this evaluation has been carried out, a proposal is made to help these companies face future financial contingencies.

**Key Words:** Small and medium-sized business, relief plans, effectiveness, impact pandemic.

## **LISTA DE ABREVIACIONES**

**CCSS:** Caja Costarricense de Seguro Social

**CONASSIF:** Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.

**FODEMIPYME:** Fondo Especial para el Desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas.

**INA:** Instituto Nacional de Aprendizaje.

**Ley N° 8262:** Ley de Fortalecimiento de la Pequeña y Mediana Empresa.

**MEIC:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

**PIB:** Producto Interno Bruto.

**PROCOMER:** Promotora de comercio exterior de Costa Rica.

**PROPYME:** Programa de Apoyo a la Pequeña y Mediana empresa.

**PYMES:** Micro, pequeña y mediana empresa.

**SUGEF:** Superintendencia General de Entidades Financieras.

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La pandemia COVID-19 ha venido a provocar una crisis mundial, no sólo sanitariamente, sino que también golpeó la estabilidad de las economías, ha generado crisis sociales y de índole político.

Esta investigación se enfocará en evaluar la afectación sufrida por las pequeñas y medianas empresas de Costa Rica, así como el estudio de los distintos planes de acción propuestos por el gobierno y los Bancos Privados para apoyar a estas empresas a salir delante de la situación provocada por esta pandemia.

Los pequeños y medianos empresarios son una de las principales fuentes generadoras de empleo en nuestro país, las medidas adoptadas para combatir la situación sanitaria provocaron el cierre de muchos comercios y la pérdida del trabajo de muchas personas.

Dada esta situación el Gobierno de Costa Rica y las entidades financieras privadas han facilitado algunos planes de apoyo para ayudar a estas empresas a mantenerse en el mercado mediante financiamientos especiales para capital de trabajo, para cubrir pagos esenciales como planillas, proveedores y alquileres, asimismo se han desarrollado readecuaciones de las deudas con tasas de interés preferenciales.

Se espera que con el apoyo otorgado el sector de las PYMES, éstas logren apoyar la reactivación de la economía del país, ya que la situación actual que enfrenta Costa Rica es crítica y requiere acciones inmediatas.

### **1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales**

- Internacionales: se presenta información relacionada con los inicios del COVID-19.

According to Zunyou, M & McGoogan, J. in the article “Characteristic of and Important Lessons from the Coronavirus Disease”, they refers to COVID 19:

The current COVID-19 outbreak is both similar and different to the prior severe acute respiratory syndrome (SARS; 2002-2003) and Middle East respiratory syndrome (MERS; 2012-ongoing) outbreaks. SARS was initiated by zoonotic transmission of a novel coronavirus (likely from bats via palm civets) in markets in Guangdong Province, China. MERS was also traced to zoonotic transmission of a novel coronavirus (likely from bats via dromedary camels) in Saudi Arabia. All 3 viral infections commonly present with fever and cough, which frequently lead to lower respiratory tract disease with poor clinical outcomes associated with older age and underlying health conditions. Confirmation of infection requires nucleic acid testing of respiratory tract samples (eg, throat swabs), but clinical diagnosis may be made based on symptoms, exposures, and chest imaging. Supportive care for patients is typically the standard protocol because no specific effective antiviral therapies have been identified. (Zunyou, M & McGoogan, J. , 2020).

**Figura 1.**  
*Timeline of events for beginnign COVID 19 in China.*



Fuente: Characteristics of and Important Lessons From the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Outbreak in China. February 2020 Jama Network.

Given the severity to the COVID-19 outbreak, the World Health Organization (WHO) have been to intervene:

Dr Tedros was joined by WHO Regional Director Dr Takeshi Kasai and Executive Director of the WHO Health Emergencies Programme Dr Mike Ryan, and also met State Councilor and Minister of Foreign Affairs Wang Yi and Minister of Health Ma Xiaowei.

The National Health Commission presented China's strong public health capacities and resources to respond and manage respiratory disease outbreaks. The discussions focused on continued collaboration on containment measures in Wuhan, public health measures in other cities and provinces, conducting further studies on the severity and transmissibility of the virus, continuing to share data, and for China to share biological material with WHO. These measures will advance scientific understanding of the virus and contribute to the development of medical countermeasures such as vaccines and treatments.

The two sides agreed that WHO will send international experts to visit China as soon as possible to work with Chinese counterparts on increasing understanding of the outbreak to guide global response efforts.

“Stopping the spread of this virus both in China and globally is WHO's highest priority,” said Dr Tedros. “We appreciate the seriousness with which China is taking this outbreak, especially the commitment from top leadership, and the transparency they have demonstrated, including sharing data and genetic sequence of the virus. WHO is working closely with the government on measures to

understand the virus and limit transmission. WHO will keep working side-by-side with China and all other countries to protect health and keep people safe.” (WHO, 2020).

De acuerdo con Zunyou, M & McGoogan, J. en el artículo “Características y lecciones importantes de la enfermedad del coronavirus”, se refieren al COVID 19:

El brote actual de COVID-19 es similar y diferente a los brotes anteriores de síndrome respiratorio agudo severo (SARS; 2002-2003) y síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS; 2012-en curso). El SARS se inició por la transmisión zoonótica de un nuevo coronavirus (probablemente de murciélagos a través de civetas de palma) en los mercados de la provincia de Guangdong, China. El MERS también se remonta a la transmisión zoonótica de un nuevo coronavirus (probablemente de murciélagos a través de dromedarios) en Arabia Saudita. Las 3 infecciones virales comúnmente se presentan con fiebre y tos, que con frecuencia conducen a una enfermedad del tracto respiratorio inferior con malos resultados clínicos asociados con la edad avanzada y las condiciones de salud subyacentes. La confirmación de la infección requiere pruebas de ácido nucleico de muestras del tracto respiratorio (p. Ej., Frotis de garganta), pero el diagnóstico clínico se puede realizar en función de los síntomas, la exposición y las imágenes del tórax. La atención de apoyo para los pacientes suele ser el protocolo estándar porque no se han identificado terapias antivirales eficaces específicas. (Zunyou, M & McGoogan, J., 2020).

Dada la gravedad del brote de COVID 19, la Organización Mundial de la Salud (OMS) tuvo que intervenir:

El Dr. Tedros estuvo acompañado por el Director Regional de la OMS, el Dr. Takeshi Kasai, y el Director Ejecutivo del Programa de Emergencias Sanitarias de la OMS, el Dr. Mike Ryan, y también se reunió con el Consejero de Estado y Ministro de Relaciones Exteriores Wang Yi y el Ministro de Salud Ma Xiaowei.

La Comisión Nacional de Salud presentó las sólidas capacidades y recursos de salud pública de China para responder y gestionar los brotes de enfermedades respiratorias. Las discusiones se centraron en la colaboración continua sobre las medidas de contención en Wuhan, las medidas de salud pública en otras ciudades y provincias, la realización de más estudios sobre la gravedad y la transmisibilidad del virus, la continuación del intercambio de datos y que China comparta material biológico con la OMS. Estas medidas promoverán la comprensión científica del virus y contribuirán al desarrollo de contramedidas médicas como vacunas y tratamientos.

Las dos partes acordaron que la OMS enviará expertos internacionales a visitar China lo antes posible para trabajar con sus homólogos chinos en una mayor comprensión del brote para guiar los esfuerzos de respuesta global.

"Detener la propagación de este virus tanto en China como en todo el mundo es la máxima prioridad de la OMS", dijo el Dr. Tedros. "Apreciamos la seriedad con la que China se está tomando este brote, especialmente el compromiso de los principales líderes y la transparencia que han demostrado, incluido el intercambio de datos y la secuencia genética del virus. La OMS está trabajando en estrecha

colaboración con el gobierno en medidas para comprender el virus y limitar la transmisión. La OMS seguirá trabajando codo a codo con China y todos los demás países para proteger la salud y mantener a las personas a salvo ". (OMS, 2020).

En los últimos dos años el mundo entero ha estado luchando para combatir este mortal virus, desde su inicio se le ha dado la prioridad que requiere y se han tomado las medidas de salud necesarias para combatirlo.

- Nacionales:

La historia de las PYMES en Costa Rica se remonta aproximadamente a los años de 1930, cuando comenzaban a surgir intercambios de bienes entre los costarricenses, a partir de ese momento hasta hoy se han ido presentando distintas reformas de índole social y económico que han permitido desarrollar de una mejor forma la estructura de estas empresas.

Según lo describen Arias, Oliva, Salazar & Villegas (2016), en su trabajo final de la graduación, este sector empresarial se desarrolla con mayor oportunidad de crecimiento durante los "50's y 60's, ya que las empresas grandes, producto del modelo industrial, se ven envueltas en una crisis" (p. 3). En esa época PYMES contaban con estructuras más simplificadas y poseían un enfoque en bienes o servicios más específicos, que se centraba en abastecer el mercado interno de Costa Rica.

En la década de los 70's surgen los modelos de internacionalización producto de los cuales las PYMES comienzan a desaparecer porque no pueden competir exitosamente al carecer de la estructura, el financiamiento y los medios para ingresar a mercados internacionales, lo que produce una crisis durante los 80's.

Con el pasar del tiempo, las PYMES vuelven a tomar fuerza en respuesta al emprendedurismo de las personas que buscan independizarse y ser sus propios jefes

y es a partir de 1999 que se ven como un importante componente de las economías que favorecen el desarrollo de los países al proveer de innovación. (p. 3)

En el país la supervisión y control del sector empresarial está contemplado en la Constitución Política de la República de Costa Rica en su artículo ciento cuarenta y uno, el cual establece la creación de ministerios para la supervisión de las empresas, con base en dicha directriz en 1977 bajo la Ley N° 6054 se constituye el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). Este ministerio tiene la siguiente función según se indica en su página web:

Se le da como competencia participar en la formulación de la política económica del Gobierno y en la planificación nacional en los campos de su competencia, así como ser el ente rector de las políticas públicas de Estado en materia de fomento a la iniciativa privada, desarrollo empresarial y fomento de la cultura empresarial para los sectores de industria, comercio y servicios, así como para el sector de las pequeñas y medianas empresas. (MEIC)

En el año 2002, las micro, pequeñas y medianas empresas logran ser denominadas legalmente como PYMES, a través de la entrada en vigor de la Ley de 8262 “Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas empresas”, de ahí en adelante el Gobierno de Costa Rica ha promovido y continúa promoviendo iniciativas de apoyo para este sector, ya que representan una de las principales fuentes generadoras de empleo en nuestro país.

Con el establecimiento de esta ley, se logra clasificar a estas empresas de acuerdo con su actividad y la cantidad de trabajadores que tengan.

**Tabla 1**  
*Clasificación de las PYMES*

<b>Según actividad empresarial</b>	<b>Según cantidad de trabajadores</b>
Industrial	Microempresa: 1-9 trabajadores
Comercial	Pequeña empresa: 10-34 trabajadores

De servicios | Mediana empresa: 35-100  
trabajadores  
Fuente: Elaboración propia a partir de la Ley N° 8262, última actualización  
2015

Paralelamente a la aprobación de la Ley N°8262, el MEIC diseñó la oficina gubernamental DIGEPYME cuya función es buscar el fortalecimiento competitivo y sostenible de las PYME costarricenses a través de la coordinación interinstitucional que permita desarrollar proyectos y programas de apoyo para todos los sectores económicos de este grupo de empresas. Las áreas de desarrollo contempladas en esta unidad son:

1. Comercialización
2. Capacitación y asistencia técnica
3. Financiamiento
4. Información
5. Innovación tecnológica
6. Cooperación internacional

La Revista Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Costa Rica, en su edición 90.1, comenta que las Pymes tienen un impacto representativo en el desarrollo económico del país de acuerdo con el siguiente extracto:

Para el caso de Costa Rica, se estima que para el año 2014 las MiPymes contribuyeron con el 33% del PIB Nacional y representaban el 74.2% del parque empresarial costarricense (MEIC, 2014). Con un avance positivo, para el 2015 las MiPymes representan el 75.5% del parque empresarial y en lo que respecta al empleo para el año 2015 las empresas medianas aportaron un 53%, las micro un 29% y las pequeñas el 18% (MEIC, 2016). (Avendaño, Barrantes, Claro & Solano, 2017, p.126).

En la siguiente figura se aprecia la composición del parque empresarial de Costa Rica al 2014, en donde se destaca la participación de las PYMES en la gestión económica del país al representar el 94% de la actividad empresarial.

**Figura 2.**

*Composición del parque empresarial costarricense del año 2010 al 2014.*

Clasificación de las empresas	Año									
	2010		2011		2012		2013		2014	
Microempresa	30.568	70%	29.419	69%	31.799	65%	28.689	65%	27.203	65%
Pequeñas empresas	7.673	18%	8.088	19%	10.871	22%	10.042	23%	9.919	24%
Medianas empresas	1.711	4%	1.762	4%	2.444	5%	2.337	5%	2.339	6%
Grandes empresas	975	2%	1.000	2%	1.134	2%	1.129	3%	1.088	3%
No identificadas	2.477	6%	2.710	6%	2.733	6%	1.640	4%	1.390	3%
<b>Total de empresas</b>	<b>43.404</b>	<b>100%</b>	<b>42.979</b>	<b>100%</b>	<b>48.981</b>	<b>100%</b>	<b>43.837</b>	<b>100%</b>	<b>41.939</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propuesta de un Sistema de Información Integrado de Calidad y Ambiente en PYMES, en colaboración con la Dirección General de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica. Arias, Oliva, Salazar & Villegas (2016).

En Costa Rica existe un compromiso por parte de diferentes organizaciones gubernamentales y el sector financiero nacional, para que las PYMES tengan acceso a financiamiento y asesoría, dentro de los programas se encuentran el Fondo Especial para el Desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (FODEMIPYME) administrado por el Banco Popular y el Programa de Apoyo a la Pequeña y Mediana empresa (PROPYME). Además, este sector empresarial también puede acceder a las distintas opciones de financiamiento que ofrecen los Bancos Públicos y Privados.

La mayoría de estas empresas tienen una alta mortalidad, por lo general, no superan los 3 años en el mercado, debido a que el acceso a los financiamientos es complejo, les falta innovación, los costos de operación llegan a ser muy altos, poseen incapacidad de administración y métodos de organización del trabajo (hay muchas empresas familiares), inexperiencia en el desarrollo de

las habilidades del personal, falta de información acerca de las oportunidades de desarrollo en el mercado.

El acceso al financiamiento bancario para las PYMES por lo general enfrenta los siguientes obstáculos: incumplimiento de requisitos, falta de referencias, ausencia de garantía o el proyecto no es viable, lo que refleja que existe un problema en la estructura financiera de los proyectos impulsados en el país ya que no se ajusta a la situación que enfrentan de las empresas.

En el año 2018, según los medios de comunicación nacional, las PYMES, el comercio y los consumidores, abrieron sus puertas al comercio electrónico, habilitando plataformas especiales para realizar ventas y compras de bienes y servicios. En ese momento correos de Costa Rica registraba más de 600 PYMES inscritas para que ellos se encargaran de la distribución de sus productos a nivel nacional. A partir de este momento la era de la tecnología se apoderó del sector comercial y de servicios del país y conforme pasan los años las personas tienen mayor acceso a cubrir sus necesidades con plataformas de última generación.

Con base en las noticias leídas en medios de comunicación nacionales, el 6 de marzo del 2020 Costa Rica confirmó su primer caso positivo de COVID 19, situación que vino a generar un impacto negativo en la economía del país. Con la llegada del virus se tuvieron que adoptar medidas para salvaguardar la salud de los costarricenses y evitar el aglomeramiento de personas. Entre las medidas se destacan el cierre de fronteras, las restricciones vehiculares diurnas y nocturnas, cierres de comercios, aforos limitados, entre otros.

El cierre de los comercios trajo consigo consecuencias para las empresas entre las que se destacan la reducción de ingresos, disminución de la jornada laboral, disminución de la planilla, cierres temporales y el peor de los escenarios el cierre definitivo de sus operaciones. Las Pymes más afectadas son el sector comercio y turismo.

Las situaciones más relevantes que enfrentaron las empresas durante los primeros meses de pandemia fueron:

1. Menor demanda de sus bienes o servicios
2. Flujo de caja limitado y en algunos casos inexistente
3. Incapacidades por enfermedad
4. Altos costos de las materias primas
5. Falta de insumos porque los proveedores no tienen acceso a los materiales debido al cierre de las fronteras.

El Gobierno de Costa Rica apoyó a las personas que se quedaron sin empleo, con reducción de jornada o las que sufrieron la suspensión de contrato a través del Bono Proteger. Por otra parte; para las PYMES según consta en la página de Presidencia de la Republica se crearon medidas fiscales y de aplazamiento de pagos mediante la Ley de Alivio Fiscal COVID-19, se aumentó el financiamiento para renegociar los créditos actuales con mejores condiciones de interés y plazos, así como los financiamientos para capital de trabajo.

A continuación, se muestra un resumen de los principales programas para la atención de la crisis sanitaria enfocado en las PYMES de Costa Rica:

**Tabla 2**

*Programas desarrollados para PYMES en apoyo a la atención de la crisis sanitaria generada por COVID 19*

<b>Plan</b>	<b>Medida de apoyo</b>
Plan de acción del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD)	Ley de Alivio Fiscal ante el COVID-19
Renegociación de créditos y mejora de condiciones al acceso	Moratoria del IVA al sector turismo
Créditos para capital de trabajo	Creación de fondo especial por el MEIC y FODEMIPYME
Extensión de periodos de gracia de seguros comerciales	Extensión de periodos de gracia de seguros comerciales

Fuente: Elaboración propia basada en la información publicada por el Gobierno de Costa Rica

Con este trabajo de investigación se analizará si las acciones impulsadas e implementadas por el Gobierno y el sector bancario privado fueron efectivas y si las PYMES tuvieron acceso a los beneficios ofrecidos en las mismas.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

Según Hernández, y otros (2018) “En la delimitación del problema, el especialista debe estar bien pertrechado de conocimientos científicos” (p.45). Cada proyecto posee su objetivo y este será planteado basado en los intereses de la investigación, sin embargo, es necesario la delimitación de la investigación para desarrollar el aporte deseado de manera efectiva.

#### **Delimitación temporal**

La investigación se desarrollará en el periodo comprendido entre los meses de marzo 2020 al mes de agosto 2021.

#### **Delimitación geográfica**

La investigación se realizará en el Gran Área Metropolitana de Costa Rica, específicamente el sector de pequeñas y medianas empresas para la población económicamente activa formal e informal con un rango de edades entre 20 y 50 años.

### **1.1.3 Justificación**

Según la guía metodológica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Hispanoamericana para el Trabajo Final de Graduación en su versión a junio 2021, “la justificación consiste en una explicación acerca de las razones por las que se hace la investigación” (p.12). Este apartado permite expresar los motivos que fundamentan el desarrollo de la investigación mostrando las perspectivas del trabajo.

El gobierno de Costa Rica y el sector bancario han realizado un trabajo arduo para apoyar a las PYMES durante la pandemia COVID 19. El plan de alivio, ajuste a las tasas de interés y

readecuación de las deudas figuran dentro de los principales mecanismos para solventar la crisis sanitaria. La interrogante y la finalidad de esta investigación, es analizar cuan efectivos han sido estos proyectos y determinar si los mismos son incluyentes o si por el contrario; solo un porcentaje de las pequeñas y medianas empresas del país tuvieron acceso a estos beneficios.

Asimismo, se conoce que desde antes de que llegara la pandemia la gestión de financiamiento para este sector era muy lenta y con muchos requerimientos, se desea determinar si hubo algún cambio que les permita acceder a ellos sin tanta tramitología.

Las pequeñas y medianas empresas representan el desarrollo del país, especialmente en el sector privado, ayudan a diversificar la actividad económica, son una de las principales fuentes de generación de empleo y promueven la mejora en la competitividad. Adicionalmente muchas de las actividades son emprendedoras e innovadoras, lo que permite la exposición del país a nivel internacional, ya que muchos de estos productos son exportados. Es por esta razón que es imperativo dotar de herramientas económicas, tecnológicas y buscar la manera de simplificar los trámites relacionados al funcionamiento en general de estas empresas, con el propósito de reactivar la actividad económica de Costa Rica de una manera más expedita.

Esta investigación reflejará un análisis de la efectividad de las propuestas del gobierno y del sector bancario, y con esta información se hará una propuesta en donde se replantearán nuevas iniciativas que permitan mejorar la dinámica de estas empresas en aspectos económicos, sociales, tecnológicos y de administración de riesgos.

### **De relevancia social**

A todos los costarricenses les compete la situación económica actual del país, por lo que se deben analizar las propuestas del gobierno y las opciones que ofrecen los Bancos

Privados a las PYMES, uno de los mayores generadores del empleo en Costa Rica, con el propósito de trabajar en conjunto para que el país optimice su crecimiento económico y social.

### **De valor teórico**

Se aplicarán los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera y en el ámbito profesional para realizar un análisis objetivo y crítico.

## **1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

La pregunta surge del tema que se estudiará en esta investigación, la cual se describe a continuación:

¿Cuál es la efectividad de los planes de alivio presentados por el Gobierno de Costa Rica y los Bancos Privados, para dar soporte a las pequeñas y medianas empresas en atención de la pandemia COVID-19 al corte de agosto 2021?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo general**

De acuerdo con lo que indica la guía metodológica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Hispanoamericana para el Trabajo Final de Graduación en su versión a junio 2021 “El objetivo general constituye la finalidad de la investigación” (p. 12). Esto quiere decir que al establecerse debe representar la acción que permitirá llegar a la conclusión deseada en la investigación. A continuación, se detalla el objetivo general de este trabajo:

**Evaluar la efectividad de la implementación de planes de alivio que el Gobierno de Costa Rica y los Bancos Privados han planteado para dar soporte a las pequeñas y medianas empresas en atención a la pandemia COVID-19 al corte de agosto 2021.**

### 1.3.2 Objetivos específicos

De acuerdo con lo que indica la guía metodológica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Hispanoamericana para el Trabajo Final de Graduación en su versión a junio 2021 “Los objetivos específicos constituyen los pasos o actividades que se llevan a cabo en la investigación” (p. 13). Estos objetivos permiten diseñar una guía para desarrollar la investigación y alcanzar el objetivo general de la misma. Seguidamente se detallan los objetivos específicos de esta investigación:

- 1. Estudiar los distintos planes de alivio propuestos por el Gobierno de Costa Rica y los Bancos Privados para dar soporte a las pequeñas y medianas empresas en atención a la pandemia COVID – 19.**
- 2. Valorar la viabilidad de los planes propuestos para determinar su implementación en un corto plazo.**
- 3. Determinar la afectación que han sufrido las pequeñas y medianas empresas durante la pandemia COVID-19.**
- 4. Confeccionar una evaluación sobre la efectividad de los planes de alivio y la situación actual de las pequeñas y medianas empresas costarricenses afectadas por la pandemia COVID-19.**
- 5. Implementación de una propuesta para las PYMES en casos de contingencia financiera.**

## **CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL**

## **2.1 MARCO TEÓRICO**

De acuerdo con lo que indica la guía metodológica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Hispanoamericana para el Trabajo Final de Graduación en su versión a junio 2021 “el marco teórico es el recuento de las teorías y los autores principales que han trabajado el fenómeno de estudio” (p. 13). Con la recopilación de esta información se pretende estudiar las soluciones planteadas con el fin para brindar un aporte valioso a la resolución del problema de esta investigación.

Según consta en la página de internet de Presidencia.go.cr, el gobierno de Costa Rica en atención a la pandemia aprobó en marzo del 2020 la Ley de alivio fiscal ante el COVID-19, para atender la situación afrontada por el país con la llegada de esta crisis sanitaria. El objetivo de las facilidades son proteger el empleo y la producción nacional.

### **2.1.1 Ley de alivio fiscal ante el COVID 19**

#### **2.1.1.1 Fondos no reembolsables para pymes durante la crisis.**

De acuerdo con lo que se indica en la página web de Presidencia, en el comunicado del 17 de abril 2020, este proyecto pretende apoyar de la siguiente manera:

1. Iniciativa dará una serie de herramientas a pymes exportadoras o con vocación exportadora de los sectores agrícola, alimentario, industrial y servicios.
2. Recursos económicos serán aportados por PROCOMER y el Sistema de Banca para el Desarrollo.
3. INA contratará a un grupo de asesores empresariales y financieros que acompañarán a las empresas elegidas durante 12 meses en la transformación hacia la nueva realidad post COVID-19. (Presidencia, 2020)

Este proyecto consta de tres etapas, las cuales se detallan a continuación:

1. **Etapa de estabilización:** se brindará asesoría y apoyo con fondos no reembolsables para capital de trabajo e insumos de producción, que permitan fortalecer a las empresas con liquidez y apoyando su supervivencia en los tres meses más complejos
2. **Etapa de reconversión:** continúa la asesoría y apoyo con fondos no reembolsables para insumos y equipo de producción, con el objetivo de iniciar una reconversión de empresas, ajustando productos a las nuevas necesidades “post pandemia”.
3. **Etapa aceleración:** sigue el proceso de asesoría y apoyo con fondos no reembolsables, así como créditos (insumos, equipo y expansión de producción) para que las empresas fortalezcan su posición en los mercados internacionales, recuperando demanda perdida y aprovechando nuevas oportunidades. (Presidencia, 2020)

#### **2.1.1.2 Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD).**

El Sistema de Banca para el Desarrollo, explica en su sitio de internet algunas generalidades de esta facilidad:

El denominado Plan Alivio une recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y de Procomer por \$7 millones, brindará fondos no reembolsables para pymes que beneficiarán a unas 200 pequeñas y medianas empresas.

El Plan Alivio va dirigido a empresas con menos de 100 empleados, que cumplan con la definición de pyme de acuerdo con la clasificación oficial del Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC) y que demuestren una reducción de ventas de al menos el 20%, consecuencia del impacto del coronavirus.

El programa reúne recursos por \$4 millones aportados por Procomer y de \$1,65 millones del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), con los cuales se

entregarán los fondos no reembolsables. El resto de los recursos provendrán del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), pero esta entidad no dará efectivo, sino que se centrará en el área de capacitación y asesoramiento de las empresas seleccionadas.

Los fondos no reembolsables serán para pymes que exportadoras, o que provean materiales, insumos o servicios a otras firmas exportadoras (proveedoras), o también que demuestren un potencial exportador. (SBD, 2020)

Costa Rica enfrenta una de las crisis económicas más graves en la historia del país, no logra generar los ingresos suficientes para cumplir con sus obligaciones. La llegada de la pandemia representó que esta situación se agravara aún más, no obstante, el gobierno se ha destacado por su pronta reacción a la situación y por las oportunas medidas tomadas para apoyar a este sector empresarial.

En el caso específico de este fondo el propósito es brindar un respaldo financiero y de asesoría para que las PYMES logren sobrellevar la crisis generada por la pandemia. Está dirigido especialmente al sector exportador que es una de las actividades con mayor aporte a la economía del país.

### **2.1.2 Renegociación de créditos y mejora de condiciones al acceso.**

De acuerdo con lo que indica el Ministerio de Economía, Industria y Comercio en su comunicado número 969, el Gobierno de Costa Rica puso a disposición de las PYMES nuevos programas para que puedan renegociar los créditos actuales con las entidades financieras y tengan mejores condiciones en los financiamientos, estas son las iniciativas del proyecto:

1. Programa de Reactivación Económica de Microfinanzas, canalizará ¢70.000 Millones de recursos del Banco Popular y del Sistema de Banca para el Desarrollo para impulsar al menos 9000 soluciones de financiamiento para Microempresas.
2. Iniciativa es parte de la Estrategia de Crecimiento, Empleo y Bienestar y está enfocada en ampliar las opciones de financiamiento para los microempresarios de los diferentes sectores económicos.
3. Acciones son impulsadas por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), estas serán ejecutadas por el Banco Popular y el Sistema de Banca para el Desarrollo.
4. Microempresarios podrán acceder a créditos entre ¢100.000 y hasta ¢17,8 millones de colones con un tiempo de resolución de 7 días (MEIC)

El comunicado explica que este programa forma parte de las iniciativas de inclusión financiera que pretenden dar acceso a crédito con trámites ágiles. Está dirigido a toda persona físicas o jurídica que ejerza actividades empresariales que pueda clasificarse como microempresa.

Así mismo, estas medidas incorporan el financiamiento para capital de trabajo, las cuales están orientadas a garantizar la continuidad y protección del empleo. Pusieron un fondo de CRC 10,000 millones para el financiamiento de planillas, gastos operativos, pagos a proveedores o compra de inventarios. El fondo está dirigido a otorgar créditos de hasta CRC 17.8 millones a una tasa básica pasiva con un plazo de 10 años. No obstante, para tener acceso a estos beneficios, las empresas debían estar inscritas en el MEIC.

Adicionalmente a este proyecto el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) aprobó renegociar las condiciones pactadas de los créditos al 30 de junio de 2021 hasta dos veces en un periodo de dos años, esto lo que indica es que se podrán realizar

modificaciones a las condiciones de la operación crediticia reportada a la SUGEF sin que la calificación del deudor se vea afectada.

### **2.1.3 Moratoria del IVA al sector turismo.**

En agosto 2020, entró en vigor la ley que elimina el IVA para los servicios turísticos inscritos en el Instituto Costarricense de Turismo. Las empresas del sector turismo estarán exentas de pagar el IVA hasta julio de 2021; de esa fecha a julio de 2022, pagarán el 4%; de julio de 2022 a julio de 2023, pagarán el 8%; y posteriormente estarán sujetas a la tarifa general del IVA (Presidencia, 2020)

Con esta aprobación las empresas del sector turismo, que han sido las más afectadas por los cierres de las fronteras y el aforo limitado de los lugares, tienen un alivio en su carga fiscal que les permitirá mitigar el impacto de la pandemia.

Sin embargo, se debe velar por mantener el equilibrio en las finanzas públicas nacionales, para firmar el acuerdo con el Fondo Monetario Internacional hay que mantener la estabilidad macroeconómica en Costa Rica, y bajo este contexto de disminución parcial en los impuestos, tendremos una baja recaudación, por lo que hay que cuidar los gastos, ya que si se incrementan tendrían consecuencias directas en el nivel de deuda actual.

### **2.1.4 Base mínima contributiva reducida (BMC)**

La Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) aprobó en marzo la reducción de la base mínima contributiva en seguros de salud y pensiones (Delfino, 2020). La medida aplicó para las planillas patronales y los aportes de trabajadores independientes y del sector público. Inicialmente, la medida aplicaría para los meses de marzo, abril y mayo, sin embargo, la CCSS extendió la reducción hasta el mes de septiembre 2020.

Con esta medida hay es recomendable dar un seguimiento cercano a las empresas que decidieron tomarla, ya que a la hora de regularizar los aportes podría afectar directamente la liquidez de la compañía, que aún se encuentran en un proceso de recuperación.

#### **2.1.5 Extensión de periodos de gracias para seguros comerciales.**

La Junta Directiva del INS, autorizó a la Gerencia de la aseguradora costarricense para extender, hasta por cuatro meses, los períodos de gracia en los seguros comerciales suscritos y los que se suscriban en los próximos cuatro meses.

Se trata de un plazo durante el cual, sin pagar el seguro, las empresas aseguradas mantendrán las coberturas de este, pudiendo realizar el pago en una fecha posterior.

Esto brinda a los asegurados del INS la posibilidad de contar con un flujo mayor de efectivo y a su vez utilizar ese dinero para seguir adelante, manteniendo en lo posible la planilla en su totalidad, pese a la afectación generada por el Coronavirus COVID-19. (Presidencia, 2020)

#### **2.1.6. Medidas tomadas por los Bancos Públicos y Privados para los clientes durante la pandemia.**

Una de las peticiones del gobierno a las instituciones financieras fue que crearan opciones para apoyar a sus clientes durante la crisis sanitaria. A continuación, se detallan las condiciones ofrecidas por los bancos para las PYMES según la publicación realizada por Delfino:

**BAC Credomatic:** Las Pymes, cuya morosidad no supere los 90 días de retraso, podrán prescindir de las próximas 2 cuotas de sus obligaciones crediticias, las mismas pasarán a ser parte de su saldo al final del período.

**BANCO CATHAY:** Se cuenta con diversas opciones para los deudores empresariales tomando en cuenta el sector e impacto actual y futuro. Se insta a los clientes se comuniquen con su Ejecutivo asignado.

**BANCO DE COSTA RICA (BCR):** Se brindará un periodo de gracia total de 6 o 12 meses, en los que el cliente pagará únicamente lo que corresponde a pólizas relacionadas con el crédito, es decir, el capital y los intereses no se les cobrará durante ese periodo, dicho cobro se realizará posterior al periodo de gracia total. En los casos que amerite, se podrá extender el plazo del vencimiento de la operación hasta en 11 meses, sin que medie una modificación al contrato del crédito. Cada caso se analizará por separado y se procederá con un estudio en forma simplificada.

**BANCO IMPROSA:** Los clientes serán atendidos de forma personalizada por un ejecutivo de cuenta.

**BANCO LAFISE:** El banco atiende a los clientes empresariales a través de sus ejecutivos de negocios, quienes le asesoran de acuerdo con sus necesidades.

**BANCO NACIONAL:** Todos los deudores de este segmento (independientemente del sector) con plan de pago cuota variable, podrán prescindir del pago de las cuotas los próximos 4 meses, las mismas se trasladarán a la cuota final del crédito. Esta medida es automática, no se requerirá ninguna gestión del cliente.

**BANCO POPULAR:** Los clientes podrán optar por no cancelar las próximas 3 cuotas del crédito, que serán trasladadas al saldo. La solicitud debe tramitarse en línea mediante un formulario. Adicionalmente, el Banco Popular en conjunto con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), pondrán a disposición ¢10.000 millones del Fondo de Desarrollo de la Micro Pequeña y Mediana Empresa, para ayudar a las Mipymes, debidamente inscritas como tales en el MEIC, para cubrir capital de trabajo destinado a: planilla, pago de servicios públicos,

cuentas por pagar a proveedores o inventarios. Para más información escribir a Laura Salazar Vargas, al correo [lsalazar@bp.fi.cr](mailto:lsalazar@bp.fi.cr)

**BANCO PROMERICA:** Se han diseñado diferentes alternativas según las necesidades de cada empresa y sector. Las soluciones serán evaluadas y estructuradas de acuerdo con la situación particular de cada cliente.

**BANCO BCT:** Los clientes se deben comunicar con el banco para valorar las posibilidades en cada caso al teléfono 2212-8529 o al correo [atencionalcliente bct@corporacionbct.com](mailto:atencionalcliente bct@corporacionbct.com)

**DAVIVIENDA:** Pueden comunicarse con sus ejecutivos de relación o escribir al correo electrónico [costarica\\_empresarial@davivienda.cr](mailto:costarica_empresarial@davivienda.cr).

**SCOTIABANK:** Los clientes PYME pueden descargar el formulario llenarlo y enviarlo al correo: [CentrodeApoyoCR@scotiabank.com](mailto:CentrodeApoyoCR@scotiabank.com) para buscar una solución personalizada a sus necesidades.

**COOCIQUE:** Aplicará condiciones diferenciadas para las operaciones de crédito que mantienen pequeños y medianos productores, actividades comerciales, así como trabajadores que quedaron desempleados como consecuencia de los efectos de la emergencia nacional.

**COOPENAE:** Según un análisis caso por caso y a solicitud de sus clientes:

1. Una línea de crédito con 0% de tasa de interés a los asociados más afectados por la crisis.
2. Un ajuste a la baja en la tasa de interés
3. La condonación de los intereses por un tiempo determinado.
4. Extender el plazo de los créditos.

5. Recibir una prórroga en el plazo del principal y/o los intereses por el tiempo que resulte necesario. (May, 2020)

Los bancos públicos y las cooperativas dieron a conocer las medidas de ayuda para sus clientes, mientras que los bancos privados fueron más reservados y pusieron a disposición de su clientela distintos canales electrónicos para evaluar cada caso de manera independiente.

### **2.1.7. Ley No. 7472. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Ley de tasas de Usura**

La ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor tiene como objetivo “proteger los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas”. (SCIJ, última versión).

Con la aprobación de la ley 9859, ley de tasas de usura se establecen las bases para fijar tasas máximas de interés que se pueden cobrar en las operaciones de financiamiento en el país. Asimismo, el Banco Central tendrá una metodología para el tope de interés máximo semestralmente, los meses son Julio y Enero de cada año a partir del año 2019. Esta ley llega dar alivio a los cobros excesivos de intereses que tenían algunas entidades financieras en las operaciones de crédito.

Según lo publicado en Delfino el pasado 9 de julio, “el Banco Central de Costa Rica publicó las tasas de interés máximas para las operaciones de crédito en colones, dólares y otras monedas, que regirán para el segundo semestre del 2021, como parte de las disposiciones tras la entrada en vigor de la Ley contra la Usura Crediticia”. (Delfino, Julio 2021).

A continuación, se muestra la evolución de las tasas máximas de interés bajo la aplicación de esta ley:

**Figura 3.**  
*Evolución de la tasa máxima de interés (Tasas de usura).*

### **Evolución de la tasa máxima de interés (tasa de usura)**

Fijadas por el Banco Central de Costa Rica conforme a la Ley contra la Usura Crediticia.

	Créditos que no son microcréditos, en colones	Créditos que no son microcréditos, en dólares	Microcréditos en colones	Microcréditos en dólares	Créditos en otras monedas
II 2020	37,69	30,36	53,18	42,99	7,44
I 2021	35,56	29,56	50,22	41,88	6,91
II 2021	33,66	28,69	47,58	40,68	6,33

*Se entiende por microcrédito todo crédito que no supere un monto máximo de 1,5 veces el salario base del oficinista 1 del Poder Judicial, según la Ley 7337, de 5 de mayo de 1993. Se excluyen de los microcréditos las tarjetas de crédito.*

Gráfico: Delfino.cr • Fuente: Banco Central de Costa Rica • Creado con Datawrapper

Fuente: Delfino.cr: <https://delfino.cr/2021/07/banco-central-baja-nuevamente-la-tasa-de-usura>.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

Dentro del marco conceptual, se incluyen los conceptos que se consideran más importantes en el desarrollo de esta tesis, con el fin de contextualizar y que se dé un mayor entendimiento de esta. Según con lo que indica la guía metodológica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Hispanoamericana para el Trabajo Final de Graduación en su versión a junio 2021: “Este marco busca ofrecer conceptos de términos que serán empleados durante el estudio. Por lo tanto, en caso de haber diferencias sutiles entre palabras que parecen ser sinónimos, en este marco se deben aclarar las diferencias” Asimismo, según Abeto, Bertadi, Capocasale, García y Rojas

Si bien estamos señalando la aparición conceptual medular del desarrollo del tema, no se espera un glosario. Dichos conceptos o términos principales formarán parte de un entramado que no solo los define, sino que los vincula permanentemente. La

definición conceptual es esencial porque compromete el lugar o jerarquía que dichas significaciones tendrán para los investigadores. (2015, p.61)

Dentro de los conceptos se encuentran:

### **2.2.1 COVID-19**

La Caja Costarricense de Seguro Social de Costa Rica define este concepto como:

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). Es importante mencionar que el coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19, la cual se conceptualiza como la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto el nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. (Caja Costarricense de Seguro Social, 2021)

Esta definición se integra muy bien a la epizootia actual que se está viviendo, lo cual ayuda a contextualizar la vinculación que tiene este problema con la temática escogida.

### **2.2.2 Ley de alivio fiscal ante el COVID-19**

Según el Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCJI), la ley de alivio fiscal N° 9830:

Se concede a los contribuyentes la posibilidad de diferir el pago que deben efectuar por concepto de impuesto al valor agregado y de impuestos selectivos de consumo,

correspondiente a los periodos fiscales de marzo, abril y mayo de 2020; a la vez que se exime a los contribuyentes de la cancelación de los pagos parciales del impuesto sobre las utilidades cuyo vencimiento fuese en abril, mayo y junio de 2020, se exonera del impuesto al valor agregado los arrendamientos comerciales de los periodos fiscales de abril, mayo y junio de 2020, y se permite la nacionalización de mercancías con una moratoria en el pago de los aranceles durante los meses de abril, mayo y junio del 2020, considerando las disposiciones generales del capítulo I, II, III, IV, V Y VI. (SCIJ, 2020)

En palabras propias, es la aprobación de una serie de proyectos que traerá beneficio a las PYMES, mediante ajustes fiscales que les permitirá tener un mayor flujo de efectivo.

### **2.2.3 Ministerio de Economía Industria y Comercio**

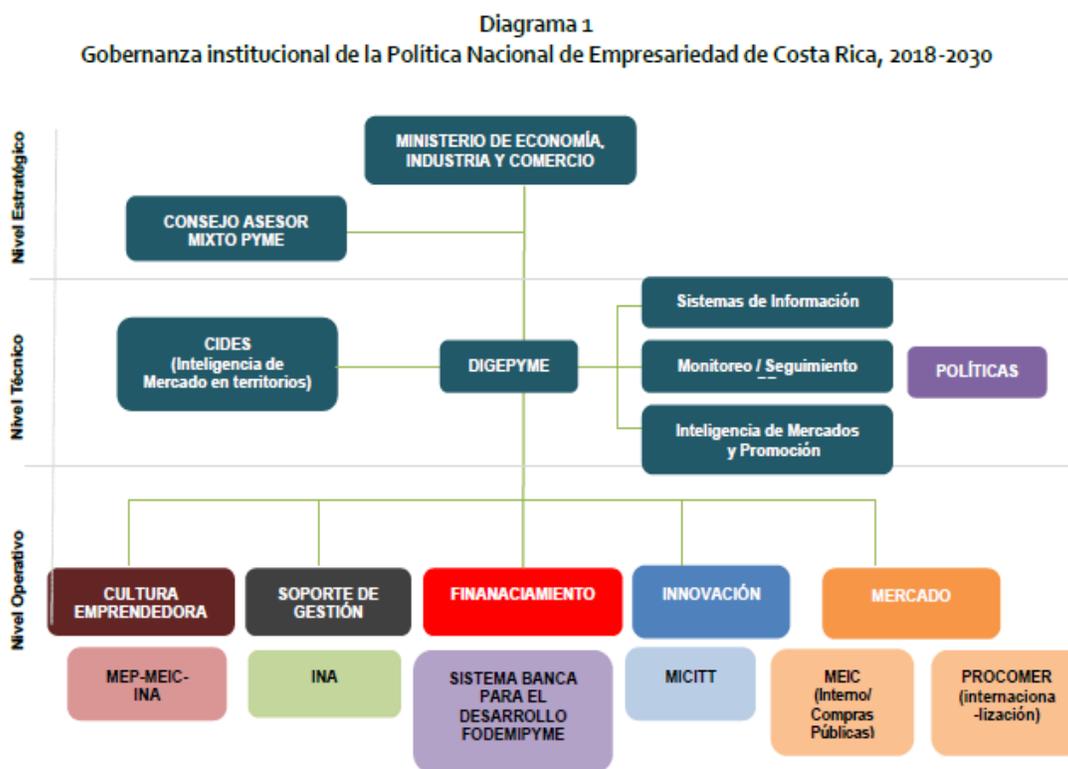
Según Heredia, A & Dini, M (2021), esta entidad tiene la función de “orientar y guiar la acción de los entes y órganos de la administración central y descentralizada y de las entidades privadas para impulsar el desarrollo empresarial, especialmente de las Pymes” (p.70)

A través de la Política Nacional de Empresariedad 2018-2030 (PNE), como marco político vigente sustentado en la Ley N°8262, se plantea una gobernanza institucional bajo la rectoría del MEIC (diagrama 1), que define la participación de otras instituciones públicas a nivel operativo con base a categorías de articulación para apoyar el desarrollo empresarial incluyendo el emprendimiento. Estas categorías son: acceso y oferta de financiamiento; fomento de la cultura emprendedora; soporte para la gestión empresarial; capital humano; y mercado. La PNE establece además lineamientos estratégicos divididos en siete ejes de intervención: 1) fortalecimiento de rectoría y articulación institucional; 2) mejora

de clima de negocios; 3) impulso a una cultura y mentalidad emprendedora; 4) desarrollo de capacidades y gestión empresarial; 5) mejora permanente del entorno financiero con productos de financiamiento; 6) impulso a la innovación y reducción de brechas tecnológicas; y 7) articulación productiva y acceso a mercados. (Heredia, A & Dini, M, 2021)

**Figura 4.**

*Gobernanza institucional de la Política Nacional de Empresariedad de Costa Rica, 2018-2030*



Fuente: Análisis de las políticas de apoyo a las pymes para enfrentar la pandemia de COVID-19 en América Latina. (Heredia, A & Dini, M, 2021)

## 2.2.4 Sistema Banca de Desarrollo

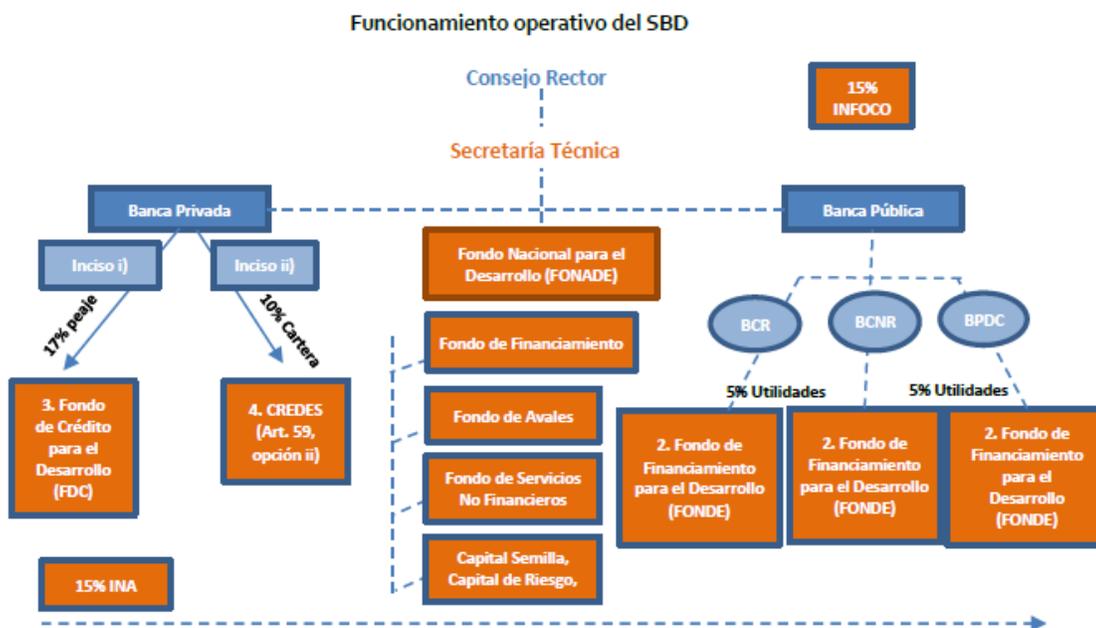
El Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) fue creado en el año 2008 mediante la Ley N° 8634, está conformado por un conjunto de entidades de diversa naturaleza, que financia e impulsa proyectos productivos, factibles técnica y económicamente, cuya rectoría está a cargo de un Consejo Rector

apoyado por una instancia técnica (Secretaría Técnica) que se configura como su brazo instrumental. (Sistema Banca de Desarrollo, s.f.)

El propósito principal de esta institución es convertirse en una eficaz palanca de inclusión financiera, en un mecanismo para fortalecer y aumentar la competitividad de las MiPyMEs, ser un catalizador de la transformación productiva hacia una economía más moderna, encadenada y de valor agregado, en que los sectores tradicionales de la economía no representan más del 20% de su cartera total; y en un eficaz promotor del emprendimiento, la innovación, el comercio y el empleo; al tiempo que impacta la pobreza en todas las regiones del país y promueve una banca más eficiente, solidaria y ética. (Sistema Banca de Desarrollo, s.f.)

A continuación, se muestra el funcionamiento operativo de esta institución:

**Figura 5.**  
*Funcionamiento operativo del SBD*



Fuente: SBD.

Fuente: Análisis de las políticas de apoyo a las pymes para enfrentar la pandemia de COVID-19 en América Latina. (Heredia, A & Dini, M, 2021)

### **2.2.5 Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF)**

Según se detalla en la página web de esta entidad, se crea mediante el artículo 169 de la Ley 7732, Ley Reguladora del Mercado de Valores del 17 de diciembre de 1997.

Es un órgano colegiado de dirección superior, cuyo fin sería el dotar de uniformidad e integración a las actividades de regulación y supervisión del Sistema Financiero Costarricense. De esta forma se unificaron en un solo cuerpo colegiado las competencias que antes tenían cada uno de los Consejos Directivos de los Órganos Supervisores.

La Ley 7732 definió la labor directiva del CONASSIF sobre la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL) y la Superintendencia de Pensiones (SUPEN). Posteriormente, con la promulgación de la Ley N°8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros, artículo 28, se crea la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), como un nuevo miembro del Sistema de Supervisión Financiera y se le atribuye al CONASSIF la dirección de esta nueva entidad. (CONASSIF, 2021)

### **2.2.6 Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)**

Según se detalla en la página web de esta entidad, la SUGEF “es un ente supervisor modelo por su procura constante de la excelencia, su proactividad, su capacidad innovadora y su personal altamente capacitado y motivado, apoyado en un marco legal sólido, y procesos y tecnología efectivos”.

Las funciones principales son:

1. Velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional.
2. Fiscalizar las operaciones y actividades de las entidades bajo su control.
3. Dictar las normas generales que sean necesarias para el establecimiento de prácticas bancarias sanas.
4. Establecer categorías de intermediarios financieros en función del tipo, tamaño y grado de riesgo.
5. Fiscalizar las operaciones de los entes autorizados por el Banco Central de Costa Rica a participar en el mercado cambiario.
6. Dictar las normas generales y directrices que estime necesarias para promover la estabilidad, solvencia y transparencia de las operaciones de las entidades fiscalizadas.
7. Presentar informes de sus actividades de supervisión y fiscalización al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
8. Cumplir con cualesquiera otras funciones y atributos que le correspondan, de acuerdo con las leyes, reglamentos y demás disposiciones atinentes. (SUGEF, 2021)

### **2.2.7 Entidad Financiera**

Según Sanchez, J (2016), una entidad financiera es cualquier entidad o agrupación que tiene como objetivo y fin ofrecer servicios de carácter financiero y que van desde la simple intermediación y asesoramiento al mercado de los seguros o créditos bancarios.

En el país existen diversidad de estas instituciones, catalogadas de acuerdo con su función en el mercado. Están los bancos públicos o bancos comerciales del estado, bancos privados, bancos creados por leyes especiales como el Banco Popular y el Banco Hipotecario de la Vivienda, están

las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Asociaciones Solidaristas y las empresas financieras no bancarias.

### **2.2.8 PYMES**

Según la página de PYMES Costa Rica:

Se entiende por pequeñas y medianas empresas (PYMES) toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica. (PYMES Costa Rica, 2021)

Por ende, un PYME es una micro, pequeña y mediana empresa que vende sus productos y servicios en todos los sectores económicos del país.

### **2.2.9 Base Mínima Contributiva (BMC)**

Según Delfino (2020) la Base Mínima Contributiva es el salario base por el cual todo patrono y trabajador debe cotizar para los seguros de salud y pensiones, aunque pague o perciba una remuneración inferior.

Es un aporte mínimo mensual que deben cancelar todas las personas asalariadas y sus patronos.

### **2.2.10 Producto Interno Bruto**

Según Andrés Sevilla,

El producto interior bruto (PIB) es un indicador económico que refleja el valor monetario de todos los bienes y servicios finales producidos por un territorio en un determinado periodo de tiempo. Se utiliza para medir la riqueza que

genera un país. También se conoce como producto bruto interno (PBI).  
(Sevilla, 2012)

### **2.2.11 Recursos económicos**

Según la editorial Grudemi:

Se denomina recursos económicos a aquellos bienes materiales e inmateriales que generan valor en el proceso productivo de una organización. El objetivo principal de estos recursos consiste en satisfacer las necesidades económicas de una compañía y, de esta manera, elaborar productos que ofrezcan determinado valor para realizar operaciones económicas, comerciales o industriales. (Editorial Grudemi, 2018)

Los recursos económicos juegan un papel muy importante en el desarrollo de la temática, debido a que son el medio a través del cual las empresas pueden solventar las necesidades financieras de la empresa y la adquisición de los insumos para su funcionamiento.

### **2.2.12 Efectividad**

Según Hans Hatch la efectividad es: “El grado de cumplimiento de los objetivos planteados, lo cual suele estimarse al contraponer los planes ideales o proyectados (objetivos o metas) y los resultados obtenidos, teniendo en cuenta el desempeño general de la cadena de producción” (Hatch, 2019)

En esta parte, es importante mencionar que, para lograr la efectividad de las empresas, se deben tomar en cuenta los conceptos de eficacia y eficiencia, para que de esta manera los resultados sean favorables y conduzcan a la consecución de buenos resultados.

### **2.2.13 Ingresos**

Los ingresos según el Economista son: “Importe de la venta de bienes y prestación de servicios que son el objeto del tráfico de la empresa. Comprende también otros ingresos, variación de existencias y beneficios del ejercicio” (El Economista, 2016)

Asimismo, es importante aclarar que los ingresos financieros se conceptualizan como: “Ingresos originados en las inversiones financieras o a las ganancias procedentes de su venta, o en algún caso de su revalorización” (El economista, 2016)

### **2.2.14 Financiero**

Financiero es todo aquello relativo a la gestión y obtención de capitales. Esto, tanto a pequeña como a gran escala. Cabe señalar que financiero también es aquel profesional experto en finanzas, quien es contratado, por ejemplo, por una compañía, pudiendo asesorarle en cómo captar los recursos que necesita para las inversiones planeadas. (Weistreicher, 2020)

### **2.2.15 Riesgos**

El riesgo significa una exposición a la incertidumbre que el emprendedor debe entender y saber gestionar para alcanzar sus objetivos. El riesgo se puede definir como la combinación de la probabilidad de un suceso y sus consecuencias. En todos los tipos de empresa existe un potencial de sucesos y consecuencias que constituyen oportunidades para conseguir beneficios (lado positivo) o amenazas para el éxito (lado negativo). El riesgo se haya asociado de manera inexorable a cualquier actividad que lleve a cabo el emprendedor y que suponga la decisión entre varias alternativas. El riesgo, por tanto, acompaña a todo cambio y está presente en cada decisión. (La suma de todos, s.f.)

### **2.2.16 Persona Física**

El Centro de Información Jurídica en línea define este término de la siguiente manera:

La persona física, también es denominada persona natural, este concepto hace referencia a todo individuo humano que posee obligaciones y derechos otorgados por la Ley o la Constitución. Las personas físicas o naturales se encuentran reguladas en el Código Civil de Costa Rica a partir del artículo 29.

Adicionalmente posee deberes y obligaciones, tiene un nombre, estado civil, nacionalidad y puede llegar a conformar un patrimonio.

### **2.2.17 Persona jurídica**

El Centro de Información Jurídica en línea define este término de la siguiente manera:

Una persona jurídica es una organización o institución formada por varias personas físicas y que posee personalidad jurídica. Es decir, tiene capacidad independiente de la de sus miembros para ser titular de obligaciones y derechos. Son personas jurídicas las empresas, asociaciones y fundaciones de interés público y privado.

En Costa Rica las personas jurídicas que se utilizan más frecuentemente son las sociedades anónimas, sociedad de responsabilidad limitada. Las características principales son: poseen una razón social y un domicilio social, cuentan con nacionalidad, un número de identificación y pueden crear su propio patrimonio.

### **2.2.18 Comercio electrónico**

Este concepto ha tomado mucha importancia desde que iniciaron los avances tecnológicos y la transformación digital. El comercio electrónico se puede definir como el intercambio de bienes y servicios en donde el vendedor y el comprador interactúan mediante

una aplicación de internet, ya sea mediante una computadora o un teléfono celular inteligente. No existe el contacto físico.

Dentro de las principales ventajas de este tipo de comercio es que le permite a la empresa realizar una mejor inversión de su dinero, ya que no requiere tanto espacio físico como una tienda en sitio. Además, permite brindar un mayor alcance de sus productos a la clientela y permite automatizar la mayoría de los procesos de la compañía.

### **2.2.19 Tasa de interés**

Con base en lo estudiado en a lo largo de carrera universitaria, se puede definir la tasa de interés como el precio que se paga por el crédito y, por lo tanto, está será determinada por la oferta y la demanda del mismo. Asimismo, la tasa de interés puede representar la rentabilidad que va a obtener el inversionista por la colocación de su efectivo a un plazo determinado.

Existen dos tipos de interés, el simple y el compuesto, la diferencia principal entre uno y otro es que el interés simple cobra intereses sobre la cantidad del principal, mientras que el compuesto cobra intereses sobre el principal y sobre los intereses acumulados, es cobrar interés sobre interés.

### **2.2.20 Financiamiento**

La financiación o financiamiento es el proceso por el cual una persona o empresa capta fondos. Así, dicho recursos podrán ser utilizados para solventar la adquisición de bienes o servicios, o para desarrollar distintos tipos de inversiones. (Weistreicher, 2020).

Existen varias clasificaciones para los financiamientos, pueden darse según su procedencia o su plazo:

**Fondos ajenos:** Conocido como deuda. Es el capital de fuentes externas, como bancos o personas particulares. Un ejemplo de este tipo de financiamiento son los préstamos bancarios.

**Fondos propios:** Son los aportes de los socios de la empresa. Para obtener más recursos de este tipo, se puede realizar, por ejemplo, una oferta pública de adquisición. De ese modo, nuevos inversores podrían animarse a comprar una participación en el capital social de la firma.

**Corto plazo:** El plazo de financiamiento es igual o menor a un año. Suele tratarse de préstamos relativamente pequeños destinados, por ejemplo, al consumo de bienes no durables.

**Largo plazo:** El periodo financiamiento es de varios años, pudiendo abarcar incluso más de 20 años como es el caso de los créditos hipotecarios. Suelen ser préstamos destinados a la adquisición de activos de alto valor, como los bienes inmuebles. (Weistreicher, 2020).

### **2.2.21 Renegociación de créditos**

Cuando se habla de una renegociación de un crédito, se puede definir como la solicitud del deudor a la entidad financiera de una modificación a las condiciones del crédito que se pactaron en la formalización de la operación. Esta negociación suele darse porque el deudor tenga una situación particular con la compañía o cuando pasa una crisis como la pandemia.

## **2.3 MARCO CONTEXTUAL**

La guía metodológica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Hispanoamericana para el Trabajo Final de Graduación en su versión a junio 2021 indica que “el marco contextual contiene las características geográficas del lugar donde se trabajará, las

características demográficas de la población participante y los aspectos históricos de la institución u organización en la cual se llevará a cabo el estudio” (p. 15). Este marco es la descripción detallada de la población de estudio de esta investigación.

Este estudio se llevará a cabo en el Gran Área Metropolitana, la cual de acuerdo con lo publicado por PlanGAM suma 1.779 kilómetros cuadrados comprendidos entre el Valle Central y el Valle de El Guarco. Está compuesta parcialmente cuatro por provincias (Alajuela, Heredia, San José y Cartago).

La población de estudio son las personas laboralmente activas con edades entre los 20 y los 50 años, con trabajo formal e informal, dentro de la cual también se encuentran muchas de las PYMES del país.

Según la encuesta continua del tercer trimestre 2021 realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) para este tercer trimestre de 2021, se estimó en 437 mil las personas asalariadas con empleo informal, lo que representa el 27,8 % del total de asalariados.

Por otra parte, las personas independientes que trabajan por su cuenta o son empleadores, se clasifican en su mayoría con empleo informal, en total 490 mil ocupados que representan el 93,3 % de este grupo.

Con respecto a las personas según tipo de calificación en la ocupación, en ocupaciones calificadas medias se estimaron en 1,07 millón de personas (51,0 %), en ocupaciones no calificadas 511 mil personas (24,4 %) y en ocupaciones de calificación alta en 508 mil personas (24,3 %).

Por sexo, la población femenina en ocupaciones calificadas medias se estimó en 379 mil personas (47,0%), en ocupaciones no calificadas en 190 mil personas (23,5 %) y en ocupaciones altas en 237 mil personas (29,3 %). En los hombres, se estimó

en 689 mil personas en ocupaciones de calificación media (53,6 %), en 322 mil personas en ocupaciones no calificadas (25,0 %), y en 271 mil personas en ocupaciones de calificación alta (21,1 %). (INEC, 2021)

**Figura 6.**

*Indicadores principales de la población activa con empleo formal e informal.*

Indicadores generales	III 2020			III 2021		
	Nacional	Hombre	Mujer	Nacional	Hombre	Mujer
<b>Porcentaje de la población ocupada total</b>						
Porcentaje de ocupados con empleo informal	44,5	45,7	42,4	44,2	44,9	43,2
Porcentaje de ocupados con empleo formal	55,5	54,3	57,6	55,8	55,1	56,8
<b>Porcentaje de la población asalariada</b>						
Asalariados con un empleo informal	26,2	25,2	27,7	27,8	26,2	30,2
Asalariados con un empleo formal	73,8	74,8	72,3	72,2	73,8	69,8
<b>Porcentaje de la población independiente</b>						
Independiente con un empleo informal	92,8	91,6	95,9	93,3	92,6	95,0
Independiente con un empleo formal	7,2	8,4	4,1	6,7	7,4	5,0

Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo, 2021.

Según el MEIC;

Las Pymes han sido y continúan siendo un pilar de democratización económica, contribuyendo a la creación de empleos, la innovación, la reducción de la desigualdad y a la generación de riqueza, lo cual favorece el bienestar de la población. Dada su importancia obligan a que la institucionalidad pública redoble esfuerzos para apoyar a su desarrollo y al nacimiento de nuevos emprendimientos. En esta dirección, el MEIC realiza esfuerzos continuos para la formulación e implementación de políticas públicas, programas y acciones con el fin de dotar a las empresas puedan de un entorno empresarial que reúna todas las condiciones necesarias para su consolidación, maduración y sostenibilidad. (MEIC, s/f)

Dada la afirmación anterior es necesario determinar si las acciones ejecutadas por este Ministerio son suficientes para apoyar el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas del país.

Asimismo, dentro de la investigación serán sujetos de estudios los bancos privados y el acceso a financiamiento que ofrecen a las Pymes, razón por la cual se detalla la situación actual del sistema bancario nacional en general:

De acuerdo con León, A (2021):

El sistema bancario de Costa Rica está compuesto por 15 entidades, las cuales se subdividen en: dos bancos comerciales del Estado, dos bancos creados por leyes especiales, y 11 bancos privados.

Los bancos comerciales del Estado son el Banco de Costa Rica y el Banco Nacional de Costa Rica. Los bancos creados por leyes especiales corresponden al Banco Popular y Desarrollo Comunal y el Banco Hipotecario de la Vivienda. En cuanto a los bancos privados, estos son el Banco BAC San José S.A., Banco BCT S.A., Banco Cathay S.A., Banco Davivienda S.A., Banco General S.A., Banco Improsa S.A., Banco Lafise S.A., Banco Promerica S.A., Prival Bank Costa Rica S.A., Banco CMB Costa Rica S.A. y Scotiabank de Costa Rica.

El comportamiento del crédito total muestra una recuperación en su nivel de crecimiento, influido principalmente por el crecimiento en el crédito en moneda nacional (colones). A

febrero de 2021 muestra un crecimiento de 2,8% (aumentando 6,5 p.p. respecto al mismo mes del año anterior. (León, A, 2021)

Los principales productos de crédito bancario al que tienen acceso las PYMES, tanto en colones como en dólares, son:

1. Garantía Liquida (Back to Back), esto es colocar una inversión a plazo fijo como garantía de la operación de crédito. La ventaja que tiene sobre las demás facilidades de crédito es que por lo general las condiciones de tasa de interés son más favorables para el cliente porque la tasa de interés tiene como base la tasa pagada por la inversión.
2. Financiamiento para compra de vehículos, mediante un crédito prendario en donde la garantía es el vehículo financiado.
3. Líneas de Crédito – estos financiamientos son a corto plazo, rondan por lo general entre 6 y 12 meses y se utilizan para brindarle a la empresa liquidez para capital de trabajo.
4. Prestamos específicos, estos requieren una garantía real, tienen un fin específico como compra de inventario, local comercial o cancelación de deudas con otra entidad. Las tasas de interés dependerán del plazo y el tipo de financiamiento elegido por el cliente.
5. Tarjetas de crédito, se utilizan por lo general para realizar las compras del día a día de la empresa.
6. Leasing

Los requisitos generales para realizar una gestión de crédito son:

#### **Persona Física**

- A. Copia de la cédula de identidad vigente. En el caso de extranjeros DIMEX (Documento de identificación de migración y extranjería) o pasaporte vigente.
- B. Origen de los fondos, por lo general se solicita declaración de renta o certificación de ingresos emitida por un Contador Público.
- C. Recibo de servicio público con la dirección física domiciliar.

D. Dependiendo de la facilidad de crédito pueden solicitar garantía real, garantía líquida o Codeudores.

### **Persona jurídica**

- A. Personería jurídica con participación accionaria hasta llegar al beneficiario físico final, con no más de un mes de emitida.
- B. Respaldo de los ingresos de la empresa, por lo general son documentos válidos la Declaración de Renta o los Estados Financieros firmados por el contador y el representante legal de la empresa. Adicionalmente se solicita el flujo de efectivo de la empresa de los próximos 12 meses para realizar el análisis de la operación de crédito.
- C. Copia del documento de identidad vigente del representante legal.
- D. Recibo de servicio público con la dirección física de la empresa y la dirección domiciliar del representante legal.
- E. Dependiendo de la facilidad de crédito pueden solicitar garantía real, garantía líquida o la Codeuda de sus accionistas.

Es importante aclarar que los requerimientos pueden variar de una entidad a otra.

Esta investigación no cuenta con una reseña histórica, debido a que el estudio no se está ejecutando en una empresa específica.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

La metodología tiene como finalidad exponer el paso a paso a seguir para obtener de forma gratificante los resultados que permiten la aclaración de la pregunta problema o interrogante que se establece al inicio de la investigación junto con los objetivos, el método o la técnica e instrumentos que serán utilizados para cumplir con lo que se establece. Por ende,

La metodología es el **procedimiento** elegido para alcanzar los objetivos del trabajo. Si dichos objetivos se refieren a qué se pretende conseguir, la metodología alude al **cómo** se quiere lograr. Si se opta por una modalidad de trabajo de investigación, por lo general, el enfoque metodológico podrá ser de tipo cuantitativo, cualitativo o mixto. (Durán, Gómez, & Sánchez, 2017, p. 28)

Según lo mencionado anteriormente, se inicia con los apartados metodológicos propuestos para la investigación.

### **3.1 ENFOQUE**

Según Hernández *et al.*, (2018), “Los enfoques dados a los fenómenos de la realidad parten de una posición dialéctica, es decir, que todos los objetos, procesos y fenómenos están relacionados entre sí, en continuo movimiento y cambio.” (p.79). En este caso, debido a la pandemia que se generó con el virus del COVID-19 la dinámica económica cambió drásticamente, afectando tanto directa como indirectamente a las empresas. En este caso, lo que se busca es dar respuesta a un problema, en donde se puedan establecer con seguridad las herramientas necesarias para abarcar tanto la hipótesis, como los objetivos, las variables, entre otras. Este trabajo, será elaborado bajo el enfoque mixto, ya que toman en cuenta datos numéricos y cualitativos abriendo la posibilidad explicativa para justificar los datos que se presentan en la investigación.

Ahora bien, antes de explicar de qué se trata el enfoque mixto, es importante aclarar el concepto de enfoque, este Durán, Gómez, & Sánchez (2017):

[...] se interesa por describir o analizar el tema objeto de estudio, apoyándose en el uso de datos numéricos y de la estadística. Este sería el caso, por ejemplo, de un estudio que evalúa la intensidad de apoyos que necesita una persona según su grado de discapacidad. En este enfoque se incluyen los estudios correlacionales y los experimentales, entre otros. (P.28)

Teniendo claro el concepto de enfoque, según la guía metodológica de la Universidad Hispanoamericana el enfoque mixto corresponde a:

Una fase cualitativa y otra cuantitativa (o a la inversa); uno de ellos puede predominar. Busca una complementariedad pues utiliza diversas herramientas para la recolección de información. Puede ayudar a tener una visión integral que le da mayor nivel de profundidad a la investigación. Aunque se aplica de manera independiente cada enfoque, se hace un solo reporte. (Aguilar, 2021)

Es importante aclarar que mediante el enfoque mixto se permite tener una perspectiva más amplia y profunda de la problemática que se está tratando, asimismo, utiliza la recolección de datos trabajada para realizar un análisis de resultados en donde no se generalicen, ya que son escogidos a conveniencia del investigador, realizando una integración de los datos tanto cualitativos como cuantitativos.

## **3.2 ALCANCE**

En cuanto al alcance de la investigación, se considera necesario hacer uso del alcance explicativo y descriptivo partiendo de que la investigación tiene un enfoque mixto en el cual se evidencian datos tanto numéricos como datos cualitativos.

### **Alcance descriptivo**

Este alcance trabaja en la descripción de situaciones, en este alcance el objetivo del estudio se somete a una evaluación y medición en todos sus entornos, se establecen una serie de cuestionamientos y los mismos se responden por medio de un diagnóstico donde deje en evidencias y de forma descriptiva las propiedades y características de lo que se esté analizando. (Durán, Gómez, & Sánchez, 2017, p.70)

### **Alcance explicativo**

Según Hernández Sampieri,

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. (2014, p. 95)

Por ende, se puede decir que estos estudios no solo describen una situación, sino que intentan brindar una respuesta a las causas relacionales que se establecen entre conceptos. Estas investigaciones por lo general son muy estructuradas, y así como lo mencionan Durán, Gómez, & Sánchez (2017), “Responde a la causa de los fenómenos, busca regularidades entre los mismos, de modo de, luego, llegar a generalizaciones”. (p.70)

La intención de realizar un enfoque descriptivo es determinar si los planes de alivio implementados por el gobierno de Costa Rica y las instituciones bancarias privadas fueron de utilidad para las pequeñas y medianas empresas en apoyo a la crisis pandémica que se generó a raíz del COVID-19, realizando una vinculación de variables en donde se analicen los resultados con el fin de indagar si financieramente es óptimo o no.

El centro de interés de este tipo de diseño tiene que ver con la explicación del por qué se origina el hecho, pretende dar cuenta de bajo qué circunstancias ocurren los fenómenos a explicar. En otros términos, releva información acerca de las relaciones entre dos o más variables y así se responde al por qué de los sucesos. Interesa destacar que este tipo de diseño es el más estructurado, incorpora elementos propios de los diseños exploratorios y descriptivos. (Durán, Gómez, & Sánchez, 2017, p.71 )

Desde la práctica, lo primordial es el logro de los objetivos para explicar de manera realista y concisa los datos obtenidos para no dejar respuestas a la deriva en cuanto a la temática desarrollada.

### **3.3 DISEÑO**

El diseño de la investigación es la estrategia que se va a implementar con el fin de responder al problema planteado. es así como Durán et al., (2017) afirman que “El diseño es como la bisagra que facilita ese imprescindible movimiento que contiene acciones entre el momento en que se busca información y su posterior análisis” (p.69).

Seguidamente se detallan los modelos a utilizar:

#### **3.3.1 Diseño no experimental**

Este tipo de diseño lo que indica es que las variables de la investigación serán expuestas tal y como se determinaron, no se debe realizar ninguna alteración al respecto ya que con este tipo de diseño se debe observar las situaciones en su entorno natural para de esta manera poder llegar de manera satisfactoria a los resultados, explicando “En este tipo de diseño no se manipulan deliberadamente las variables; es decir, se estudian los fenómenos tal como se desarrollan en su contexto natural” (Hernández, y otros, 2018, p.87)

Es importante destacar que en este tipo de diseño, se utiliza el diseño transversal, el cual por lo general está logado a un momento o periodo determinado y un espacio determinado, de tal manera que la relación de variables que existe puede analizarse para sentar una base respectiva, Hernández *et al.*, (2018) afirma que “Los diseños transaccionales se emplean cuando el método o los métodos o técnicas a emplear, se aplican una sola vez” (p.88).

### **3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO**

Según Durán *et al.*, (2017) define a las unidades de análisis como “El término universo es asociado a población; en este caso específico, en un proyecto de investigación, alude a todos los casos de interés y que concuerdan en determinadas especificaciones.” (p.71).

Tomando en cuenta el contexto que se le ha venido dando a toda la investigación, la unidad de análisis que se utilizará serán las empresas PYMES ubicadas en el Gran Área Metropolitana, las cuales son parte del sector económico productivo y son una fuente generadora de empleo para las personas que lo necesitan.

#### **3.4.1 Población**

Para Durán *et al.*, (2017) una población es “Hablar de población de estudio es hacer referencia a elementos diferentes, aunque se les reconocen cierto número de caracteres comunes.” (p.71). En este caso, se utilizará una población de al menos 25 empresas PYMES de distintos sectores económicos para poder realizar una evaluación o análisis del acceso de estos a los planes de alivio planteados por el gobierno y los bancos privados.

#### **3.4.2 Tipo de muestra**

Para Durán, Gómez, & Sánchez (2017) el concepto muestra es “Una fracción de dicho universo; es la parte que se ha de tomar realmente para el estudio. Se trata de un subgrupo de la población, debe ser representativo de esta y naturalmente será necesario que esté determinado

también” (p.71). En este caso, es importante mencionar que, para realizar una selección de muestra, se debe tener claro sobre qué o quién se va a hacer la recolección de datos respectiva.

Para entender los tipos de muestra, se detallan a continuación:

### **Muestra probabilística**

Para las muestras probabilísticas, se realiza una selección aleatoria en donde se pueden obtener los datos sin sesgos por escogencia subjetiva ya que da la oportunidad de participación a grupos numerosos, haciendo alusión a lo que menciona Durán *et al.*, (2017) cuando afirma lo siguiente:

Dentro de las calificadas como *probabilísticas* se destacan lo que se puede catalogar como subtipos: a.- muestra aleatoria simple<sup>26</sup>; b.-muestra estratificada proporcional<sup>27</sup>; c.- muestra sistemática<sup>28</sup> y d.-muestra por conglomerado<sup>29</sup>. En cuanto al tamaño de la muestra el autor advierte que no es posible establecer una respuesta uniforme. Se parte de una información básica y desde la misma se producen cálculos. Nada más apropiado para este momento que el trabajo conjunto con un estadístico, por la especificidad de este y sobre todo porque la investigación se fortalece siempre que se combinan aportes técnicos. (p.73)

### **Muestra no probabilística**

En este tipo de muestra, es importante destacar que el investigador puede elegir y determinar la cantidad de muestras que quiera para lograr su objetivo. Durán, Gómez y Sánchez afirman:

[...] se trata de una parte de la población que no fue elegida al azar. Este tipo de muestreo no involucra resolución estadística y se le considera de bajo costo. Rojas

Soriano (1995: 171) al referir al muestreo no probabilístico advierte: (...) su utilización se justifica por la comodidad y la economía, pero tiene el inconveniente de que los resultados de la muestra no pueden generalizarse para toda la población. Como tipo de muestreo el autor refiere al muestreo por cuotas y al intencional o selectivo. (Durán, Gómez, & Sánchez, 2017, p.73 )

Ahora bien, al tener claros ambos conceptos de muestra, se determinó que, para esta investigación y su delimitación, el tipo de muestra que se utilizará es la muestra probabilística, ya que sí se está haciendo elección de los sujetos u objetos con los que trabajará, haciendo alusión a datos de muestreo aleatorios, teniendo más posibilidad de respuesta para el logro del objetivo y la explicación final de los resultados que se obtengan.

### 3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Condiciones específicas para los individuos de la muestra.

**Tabla 3**

*Criterios de inclusión y de exclusión*

<b>Criterios de inclusión</b>	<b>Criterios de exclusión</b>
Planes de alivio del Gobierno y Bancos Privados	Planes de Bancos Públicos
PYMES del Gran Área Metropolitana	PYMES del sector agropecuario

Fuente: Elaboración propia.

### 3.4.4 Consideraciones éticas

La ética es el elemento central de cualquier actividad que se realice. En esta investigación se tratará con la mayor confidencialidad la información proporcionada por las PYMES encuestadas, por esta razón no se solicitará el nombre a las empresas que realicen el formulario. Adicionalmente la información facilitada será utilizada únicamente para el desarrollo de este trabajo. El contacto se realizará a través de canales electrónicos como correos y grupos en la red social de WhatsApp.

### 3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Según Durán, Gómez, & Sánchez (2017) “son aquellos instrumentos, diseñados por otros autores, que han demostrado ser fiables y válidos. En este caso, es necesario consignar las referencias bibliográficas pertinentes, como justificación del empleo de tales instrumentos.” (p.29). Seguidamente se definirán los instrumentos a utilizar

#### **Encuesta**

Según Abeto, Berardi, Capocasale, García, & Rojas(2015) “Mediante dicha técnica se recogen las expresiones de la población objetivo de estudio, para lo cual se selecciona una muestra representativa de ella, a la que se le aplica un cuestionario” (p.74)

Teniendo claro el concepto de encuesta, es importante recalcar que debido a la pandemia que se generó por el COVID-19, se aplicará específicamente un Google Forms, puesto que, dentro del contexto pandémico actual, no es posible aplicar instrumentos de manera presencial, por lo que dicha herramienta facilita la aplicación de este. Asimismo, es importante recalcar que se determinará el alcance este que puede tener, solicitando que este sea realizado por todas aquellas personas emprendedoras o dueños de una pequeña o mediana empresa, esto con el propósito de sondear el impacto que ocasionó el COVID-19 en estas y analizar el acceso a los planes de alivio que tuvieron estas PYMES.

#### **Análisis de contenido cuantitativo**

Según Durán *et al.*, (2017) hace referencia al análisis de contenido cuantitativo como:

Dicha información está cargada de teoría y ha sido buscada en función de las inquietudes que ha despertado el tema o problema a indagar. El ordenamiento empírico requiere atención y rigor metodológico. Deberán releerse las hipótesis, las

variables seleccionadas y revisar su codificación; no quedará ajeno a este momento la relectura de los objetivos y a la vez se hará también un pasaje por la lectura de las nociones teóricas básicas que se han definido. (p.76)

En este caso, se decidió utilizar esta herramienta porque a la hora de realizar la encuesta, se obtendrán resultados estadísticos para lograr un buen resultado al respecto.

### **3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS**

Según la guía metodológica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Hispanoamericana para el Trabajo Final de Graduación en su versión a junio 2021 las variables “constituyen las condiciones que caracterizan el objeto de estudio o la muestra” (p. 22). Por lo general, representan la causa y efecto de la investigación que se está realizando.

#### **3.6.1 Definición Conceptual:**

Según Hernández et al., (2018)

[...] no fuesen un reflejo conceptual de la realidad, si fueran la realidad misma, sería imposible su inclusión en las teorías e hipótesis científicas pues éstas, como se indicó antes, están constituidas por conceptos: son un reflejo de la realidad y no la realidad misma [...] (p.72).

Después de aclarar este concepto, se destaca que la importancia es esta definición es que denote cual es la relación de las variables en términos reales.

#### **3.6.2 Definición Operacional:**

Según Hernández et al., (2018) es sumamente importante comprender la variable y tener en cuenta cuál es su definición operacional para que, con la relación que se quiere realizar entre variables, sea posible la medición, así como se aclara a continuación:

[...] proceso de operacionalización de variables (definición de trabajo de las variables mediante el establecimiento de indicadores) puede ser necesario, en una investigación concreta, para cualquiera de las variables participantes; es decir, es necesario tanto para las variables relevantes como para las ajenas. En este último caso el proceso se relaciona con el control de variables. (p. 69)

**Tabla 4**

*Cuadro de operacionalización de las variables*

<b>Objetivo específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>
Estudiar los distintos planes de alivio propuestos por el Gobierno de Costa Rica y los Bancos Privados para dar soporte a las pequeñas y medianas empresas en atención a la pandemia COVID – 19.	Planes de alivio	Pretende apoyar a las empresas que se han visto afectadas con motivo de la crisis generada por la enfermedad COVID-19	Análisis por medio de los resultados arrojados por la encuesta realizada a las PYMES
Valorar la viabilidad de los planes propuestos para determinar su implementación en un corto plazo.	Viabilidad	Conocer la probabilidad de éxito de un proyecto	Estudio e interpretación de datos estadísticos de investigaciones ya realizadas sobre este proyecto
Determinar la afectación que han sufrido las pequeñas y medianas empresas durante la pandemia COVID-19.	Afectación Financiera	Impacto económico experimentado por las PYMES por la crisis sanitaria	Análisis de los resultados obtenidos con la encuesta realizada a las PYMES
Confeccionar una evaluación sobre la efectividad de los planes de alivio y la situación actual de las pequeñas y medianas empresas costarricenses afectadas por la pandemia COVID-19.	Efectividad	Representa el porcentaje de éxito de un objetivo establecido	Análisis de los resultados obtenidos con la encuesta realizada a las PYMES
Implementación de una propuesta para las PYMES en casos de contingencia financiera	Contingencia Financiera	Situación incierta que se puede presentar en un futuro	Propuesta que se realizará con el fin de dotar de herramientas a las PYMES en casos de situaciones como la crisis sanitaria

Fuente: Elaboración propia.

### **3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS**

El análisis de datos de esta investigación se realizará mediante la compilación de la información obtenida a través de la encuesta, agrupando los datos mediante las variables definidas en el desarrollo de la metodología. Una vez procesados los datos se realizarán gráficos o tablas que van a permitir una explicación más sencilla y visual de la investigación. Así mismo se realizará el estudio de datos estadísticos de investigaciones previas a esta relacionadas con el tema.

Se espera que los resultados generados sean de utilidad para futuras investigaciones y sean una referencia para valorar la recuperación de las PYMES en Costa Rica una vez finalice esta pandemia.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a través de la investigación de los distintos planes de alivio impulsados por el gobierno y Bancos Privados para la atención de la pandemia, específicamente para las PYMES y mediante la encuesta realizada a las pequeñas y medianas empresas. Los datos se presentan de manera ordenada y resumida mediante tablas y gráficos para brindar la información de las variables de una manera más visual.

Los resultados mostrados son de los primeros cuatro objetivos de esta investigación. El quinto objetivo se detallará en el capítulo número siete.

### **OBJETIVO 1:**

**Estudiar los distintos planes de alivio propuestos por el Gobierno de Costa Rica y los Bancos Privados para dar soporte a las pequeñas y medianas empresas en atención a la pandemia COVID – 19.**

**Tabla 5**

*Principales planes del Gobierno de Costa Rica desarrollados para PYMES en apoyo a la atención de la crisis sanitaria generada por COVID 19*

<b>Plan</b>	<b>Detalle del Plan</b>
Ley de Alivio Fiscal ante el COVID-19	Los recursos económicos serán aportados por PROCOMER y el Sistema de Banca para el Desarrollo
Renegociación de créditos y mejora de condiciones al acceso	Programa de Reactivación Económica de Microfinanzas, canalizará €70.000 millones de recursos del <b>Banco Popular</b> y del Sistema de Banca para el Desarrollo para impulsar al menos 9000 soluciones de financiamiento para Microempresas
Créditos para capital de trabajo	Creación de fondo especial por el MEIC y FODEMIPYME orientado para garantizar la continuidad y protección del empleo

Fuente: Elaboración propia basada en la información recopilada a lo largo de esta investigación

En esta tabla se destacan los planes más representativos desarrollados por el gobierno para apoyar a las micro, pequeñas y medianas empresas durante la crisis sanitaria. Es importante resaltar

el aporte realizado por el Banco Popular y el Sistema de Banca para el Desarrollo, para impulsar distintas soluciones financieras para este sector, tanto en la renegociación de condiciones como en mejoras de tasas de interés para nuevos proyectos.

**Tabla 6**

*Principales planes de los Bancos Privados ofrecidos a las para PYMES en apoyo a la atención de la crisis sanitaria generada por COVID 19*

Nombre del Banco	Condiciones Ofrecidas a los clientes
BAC Credomatic	Las Pymes, cuya morosidad no supere los 90 días de retraso, podrán prescindir de las próximas 2 cuotas de sus obligaciones crediticias, las mismas pasarán a ser parte de su saldo al final del período.
SCOTIABANK	Prorroga en 3 meses de cuota las cuales pasarán a ser parte de del saldo de la operación, mejora en los plazos de pago de las tarjetas de crédito.
BANCO CATHAY	Todas estas instituciones diseñaron diferentes alternativas según las necesidades de cada empresa y sector. Las soluciones fueron evaluadas y estructuradas de acuerdo con la situación particular de cada cliente.
BANCO IMPROSA	
BANCO LAFISE	
BANCO PROMERICA	
BANCO BCT	
DAVIVIENDA	

Fuente: Elaboración propia basada en la información recopilada a lo largo de esta investigación

BAC Credomatic y Scotiabank, dos de los Bancos Privados más importantes del país ofrecieron a sus clientes posponer el pago de cuotas, las cuales se sumarían al saldo final de la operación, además ampliaron los plazos de pago para las tarjetas de crédito. Las demás instituciones privadas no hicieron publicaciones de las condiciones que podrían ofrecer a sus clientes, sin embargo, estuvieron anuentes a estudiar cada caso específico para apoyar al sector Pymes durante la crisis sanitaria.

**OBJETIVO 2 y 3:**

- **Valorar la viabilidad de los planes propuestos para determinar su implementación en un corto plazo.**
- **Determinar la afectación que han sufrido las pequeñas y medianas empresas durante la pandemia COVID-19.**

**Tabla 7**

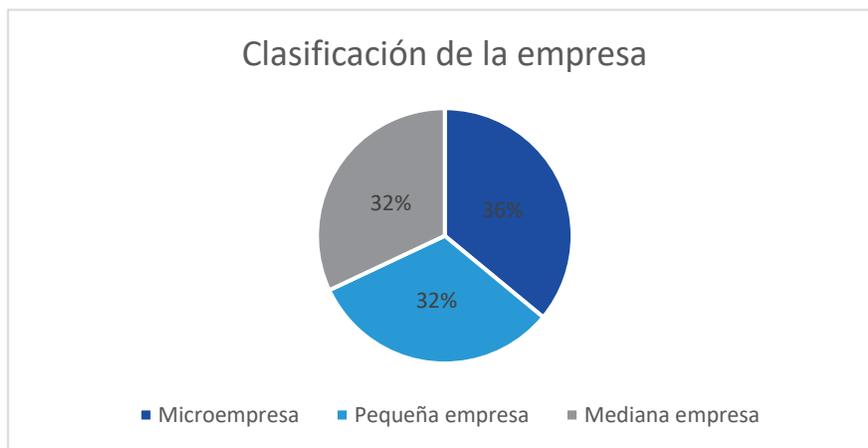
*Pregunta 1 de la encuesta. Clasificación de la empresa.*

<b>Tipo de empresa</b>	<b>Cantidad</b>
Microempresa	9
Pequeña empresa	8
Mediana empresa	8
<b>Total general</b>	<b>25</b>

Fuente elaboración propia (2021)

**Gráfico 1**

*Pregunta 1 de la encuesta. Clasificación de la empresa.*



Fuente elaboración propia (2021)

La encuesta fue aplicada de manera virtual y presencial a 25 empresas PYMES, un 36% de ellas son microempresas, un 32% pequeña empresa y un 32% mediana empresa, lo que permite generar un estudio equitativo de la situación en general de este sector porque se cuenta con la participación de cada una de sus clasificaciones.

**Tabla 8**

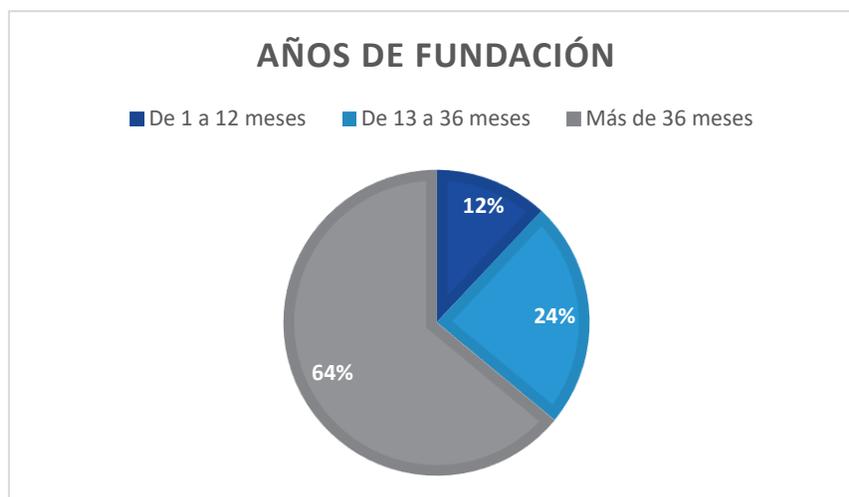
*Pregunta 2 de la encuesta. Años de fundación de la empresa.*

Años de Fundación	Cantidad
De 1 a 12 meses	3
De 13 a 36 meses	6
Más de 36 meses	16
<b>Total general</b>	<b>25</b>

Fuente elaboración propia (2021)

### Gráfico 2

Pregunta 2 de la encuesta. Años de fundación de la empresa



Fuente elaboración propia (2021)

El 64% de las empresas entrevistadas poseen más de 36 meses de vigencia brindando productos o servicios a los clientes, el 24% superan los 13 meses y sólo el 12% de ellas tiene entre 1 y 12 meses, lo que muestra que los resultados obtenidos son de empresas con una madurez promedio dentro del mercado.

### Tabla 9

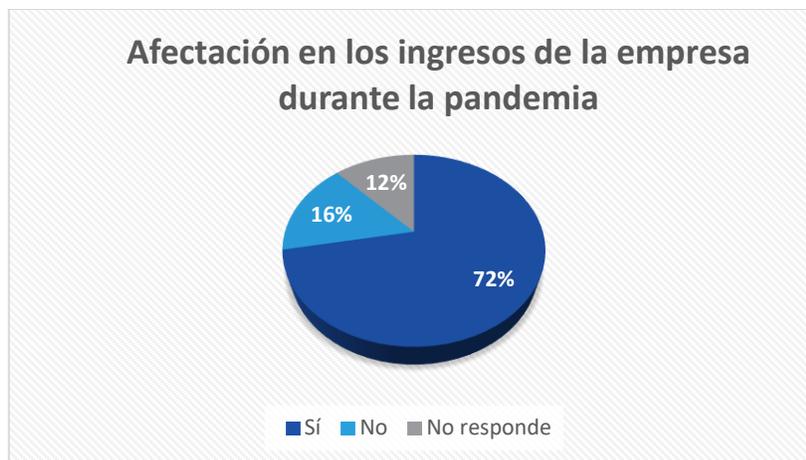
Pregunta 3 de la encuesta. Afectación de ingresos durante la pandemia.

Afectación de Ingresos	Cantidad
Sí	18
No	4
No responde	3
<b>Total general</b>	<b>25</b>

Fuente elaboración propia (2021)

### Gráfico 3

Pregunta 3 de la encuesta. Afectación de ingresos durante la pandemia.



Fuente elaboración propia (2021)

El 72% de las empresas entrevistadas vieron afectado el ingreso de recursos durante la pandemia, el 16% no tuvieron impacto en sus ingresos y el 12% decidieron no responder esta pregunta.

**Tabla 10**

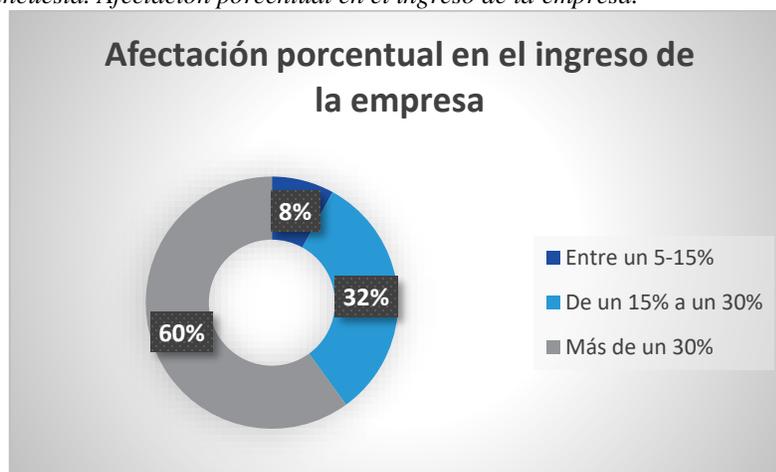
*Pregunta 4 de la encuesta. Afectación porcentual en el ingreso de la empresa.*

Afectación de Ingresos	Cantidad
Entre un 5-15%	2
De un 15% a un 30%	8
Más de un 30%	15
<b>Total general</b>	<b>25</b>

Fuente elaboración propia (2021)

**Gráfico 4**

*Pregunta 4 de la encuesta. Afectación porcentual en el ingreso de la empresa.*



Fuente elaboración propia (2021)

El 60% de las empresas entrevistadas vieron afectado el ingreso de recursos durante la pandemia con una disminución superior al 30% del ingreso habitual, el 32% enfrentó una disminución entre el 15%-30% y sólo el 8% tuvo un impacto entre el 5%-15% del ingreso.

**Tabla 11**

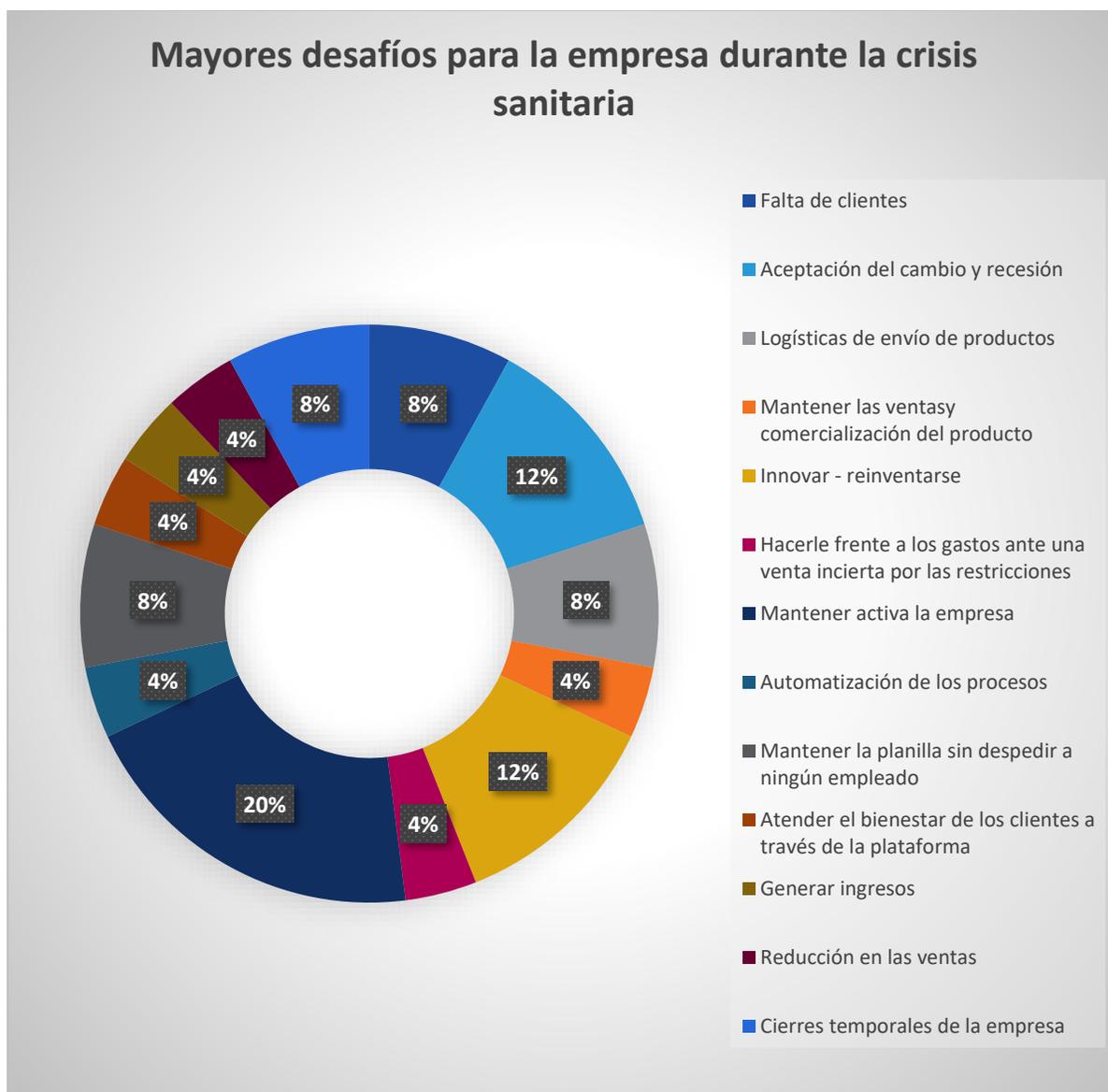
*Pregunta 5 de la encuesta. Mayores desafíos para la empresa durante la crisis sanitaria, para mantenerse activa en el mercado.*

<b>Desafíos enfrentados</b>	<b>Cantidad</b>
Falta de clientes	2
Aceptación del cambio y recesión	3
Logísticas de envío de productos	2
Mantener las ventas y comercialización del producto	1
Innovar - reinventarse	3
Hacerle frente a los gastos ante una venta incierta por las restricciones	1
Mantener activa la empresa	5
Automatización de los procesos	1
Mantener la planilla sin despedir a ningún empleado	2
Atender el bienestar de los clientes a través de la plataforma	1
Generar ingresos	1
Reducción en las ventas	1
Cierres temporales de la empresa	2
<b>Total general</b>	<b>25</b>

Fuente elaboración propia (2021)

**Gráfico 5**

*Pregunta 5 de la encuesta. Mayores desafíos para la empresa durante la crisis sanitaria, para mantenerse activa en el mercado.*



Fuente elaboración propia (2021)

Como los principales desafíos enfrentados las PYMES durante la pandemia se encuentran mantener activa la empresa, dadas las medidas tomadas para atender la crisis, adicionalmente figuran aceptar los cambios generados y la recesión, la innovación y la reinención de la empresa en un corto periodo. Un desafío social que mayor impacto tuvo a nivel nacional fue mantener la planilla sin despidos, ya que fueron pocas empresas que lograron mantener a todos los colaboradores sin hacer ajustes en salarios o jornadas.

**Tabla 12**

Pregunta 6 de la encuesta. Acciones implementadas para mantener activa la empresa durante la pandemia.

Acciones implementadas	Cantidad
Cierres temporales	1
Mantener un bajo inventario	1
Promociones y descuentos	6
Entregas a domicilio	5
Activar y mejorar los procesos de compra en línea	1
Marketing digital	4
Teletrabajo	1
Reducción del personal y suspensión de contratos	1
Aplicación de la Ley 9832	1
Alianza con otros emprendimientos	1
Control de gastos y flujo de caja	1
Reducción de jornada, diversificación del servicio	2
<b>Total general</b>	<b>25</b>

Fuente elaboración propia (2021)

#### Gráfico 6

Pregunta 6 de la encuesta. Acciones implementadas para mantener activa la empresa durante la pandemia.



Fuente elaboración propia (2021)

Dentro de las principales acciones tomadas por las PYMES para mantener activa a la empresa durante la pandemia se destacan: las promociones y descuentos, las entregas a domicilio y un enfoque más agresivo en marketing digital mediante las distintas plataformas que existen. Una de las acciones que más llama la atención es las alianzas con otros emprendimientos, ya que esto genera relaciones que a lo largo del tiempo pueden generar más negocios para las partes relacionadas.

**Tabla 13**

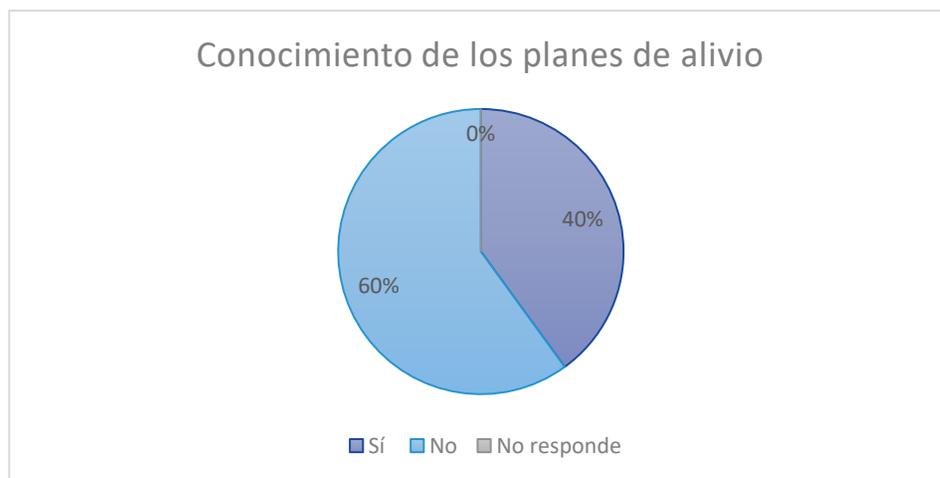
*Pregunta 7 de la encuesta. Conocimiento de los planes de alivio implementados por el gobierno y los Bancos Privados para ayudar a las PYMES durante la pandemia.*

Conocimiento de los planes de alivio	Cantidad
Sí	10
No	15
No responde	0
<b>Total general</b>	<b>25</b>

Fuente elaboración propia (2021)

**Gráfico 7**

*Pregunta 7 de la encuesta. Conocimiento de los planes de alivio implementados por el gobierno y los Bancos Privados para ayudar a las PYMES durante la pandemia.*



Fuente elaboración propia (2021)

Un 60% de las empresas que realizaron la encuesta indican conocer de los planes de alivio del Gobierno y Bancos Privados, mientras que el 40% restante desconoce de los accesos creados por estos para apoyarlos durante la pandemia.

**Tabla 14**

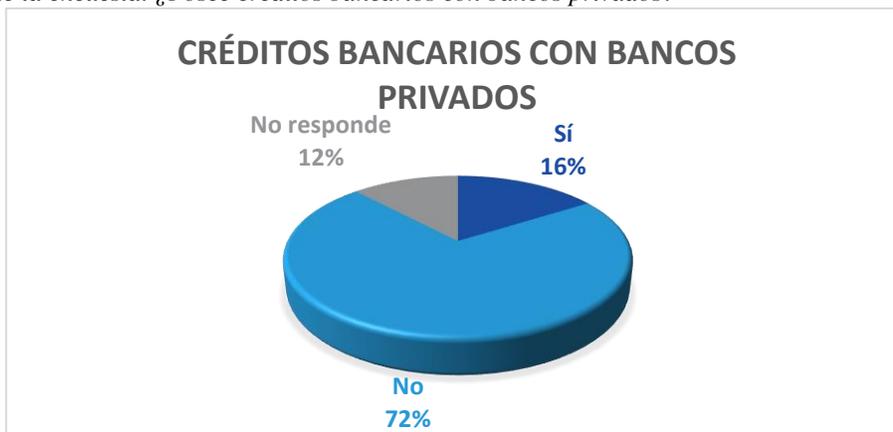
Pregunta 8 de la encuesta. ¿Posee créditos bancarios con bancos privados?

Crédito bancario con Bancos Privados	Cantidad
Sí	4
No	18
No responde	3
<b>Total general</b>	<b>25</b>

Fuente elaboración propia (2021)

**Gráfico 8**

Pregunta 8 de la encuesta. ¿Posee créditos bancarios con bancos privados?



Fuente elaboración propia (2021)

Un 72% de las empresas que realizaron la encuesta indican no tener financiamiento con Bancos Privados, el 12% no respondió esta pregunta y el 16% sí posee créditos con este sector bancario.

**Tabla 15**

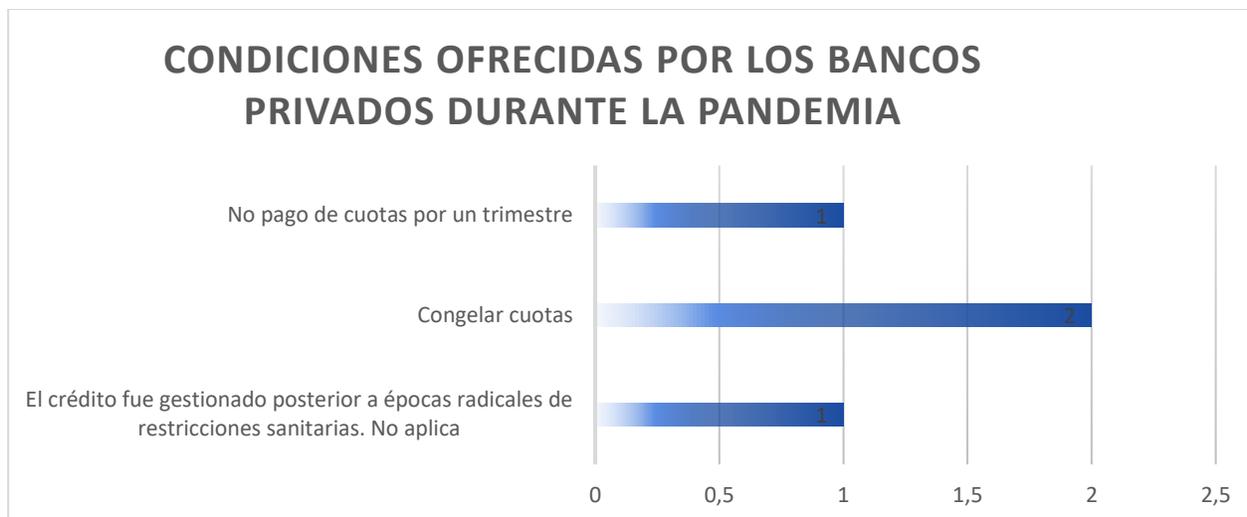
Pregunta 9 de la encuesta. Si la respuesta anterior es afirmativa ¿Qué tipo de condiciones le ofrecieron para apoyarlo con la deuda durante la pandemia?

Condiciones ofrecidas	Cantidad
El crédito fue gestionado posterior a épocas radicales de restricciones sanitarias. No aplica	1
Congelar cuotas	2
No pago de cuotas por un trimestre	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>

Fuente elaboración propia (2021)

**Gráfico 9**

Pregunta 9 de la encuesta. Si la respuesta anterior es afirmativa ¿Qué tipo de condiciones le ofrecieron para apoyarlo con la deuda durante la pandemia?



Fuente elaboración propia (2021)

De las empresas entrevistadas que sí poseen créditos con el sector bancario (4 empresas), un 50% de ellas pudieron congelar las cuotas de sus operaciones, el 25% no canceló la cuota por un periodo de tres meses y el otro 25% adquirió el financiamiento posterior a las medidas más fuertes de las restricciones sanitarias por lo que no aplica un ajuste en las condiciones de la operación.

#### Tabla 16

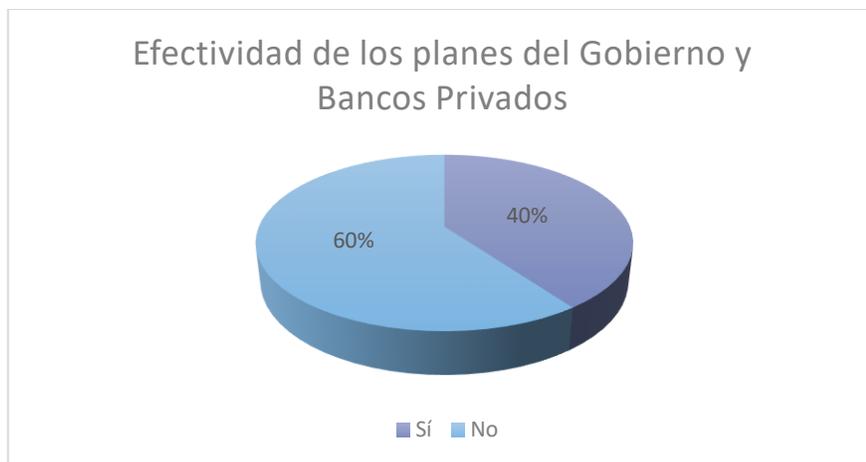
Pregunta 10 de la encuesta. ¿Considera usted que el gobierno y los bancos privados plantearon planes adecuados para apoyar de manera efectiva a la empresa durante la crisis sanitaria?

Efectividad de los planes del Gobierno y Bancos Privados	Cantidad
Sí	10
No	15
<b>Total general</b>	<b>25</b>

Fuente elaboración propia (2021)

#### Gráfico 10

Pregunta 10 de la encuesta. ¿Considera usted que el gobierno y los bancos privados plantearon planes adecuados para apoyar de manera efectiva a la empresa durante la crisis sanitaria?



Fuente elaboración propia (2021)

Un 60% de las empresas que realizaron la encuesta indican que el gobierno y los bancos privados no plantearon planes adecuados para apoyar de manera efectiva a la empresa durante la crisis sanitaria, el 40% restante considera que los planes sí fueron adecuados.

**Tabla 17**

*Pregunta 11 de la encuesta. ¿De acuerdo con la pregunta anterior, explique el porqué de su respuesta?*

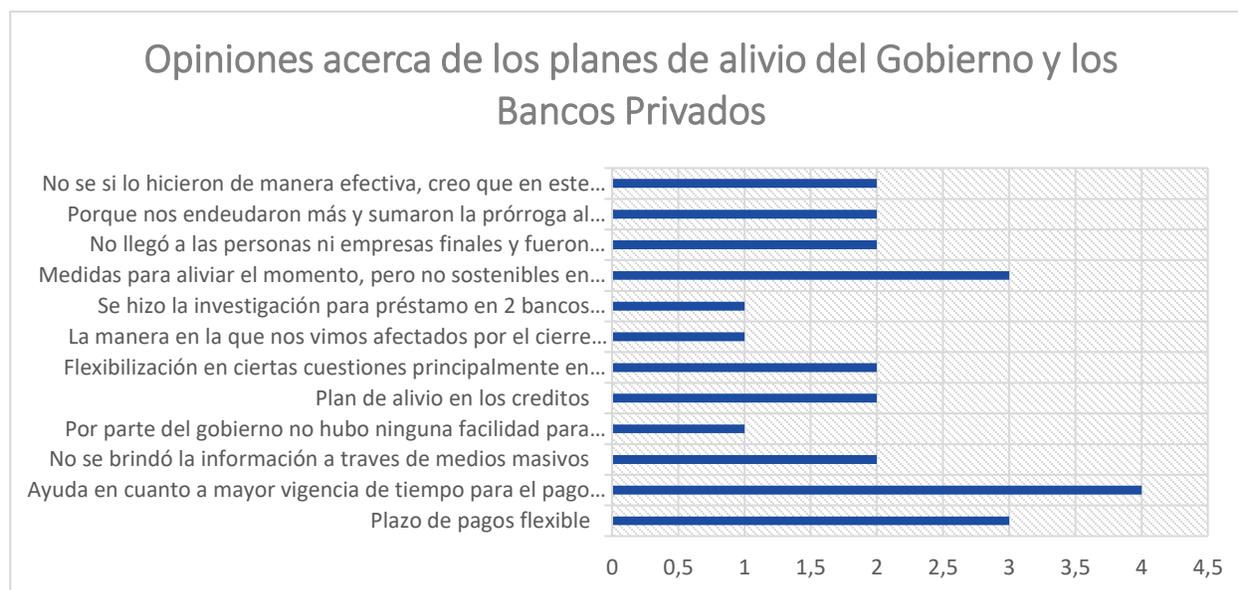
<b>Opiniones acerca de los planes de alivio del Gobierno y los Bancos Privados</b>	<b>Cantidad</b>
Plazo de pagos flexible	3
Ayuda en cuanto a mayor vigencia de tiempo para el pago de tarjetas	4
No se brindó la información a través de medios masivos	2
Por parte del gobierno no hubo ninguna facilidad para mejorar los requisitos y proceso para aperturas de nuevos negocios	1
Plan de alivio en los créditos	2
Flexibilización en ciertas cuestiones principalmente en arreglos de pago de CCSS	2
La manera en la que nos vimos afectados por el cierre durante la pandemia fue mucha y nadie nos ayudo	1

Se hizo la investigación para préstamo en 2 bancos públicos. Eran créditos baratos, sin embargo, las condiciones del préstamo para PYMES siempre son complicadas: se requieren propiedades o que la empresa no necesite el préstamo. Tal vez es una lógica de apalancamiento a negocios exitosos, que no logra ser efectivo para los negocios potencialmente exitosos.	1
Medidas para aliviar el momento, pero no sostenibles en el tiempo	3
No llegó a las personas ni empresas finales y fueron planes de muy corto plazo, menos de 36 meses no genera alivios.	2
Porque nos endeudaron más y sumaron la prórroga al plazo e intereses	2
No sé si lo hicieron de manera efectiva, creo que en este país es complicado enfrentar esta o cualquier otra situación en el futuro.	2
<b>Total general</b>	<b>25</b>

Fuente elaboración propia (2021)

### Gráfico 11

Pregunta 11 de la encuesta. ¿De acuerdo con la pregunta anterior, explique el porqué de su respuesta?



Fuente elaboración propia (2021)

Dentro de las opiniones a favor de los planes, las empresas consideran que se les ayudó en cuanto a mayor vigencia de tiempo para el pago de tarjetas y se flexibilizó el pago de las cuotas de

las operaciones crediticias y se generó la posibilidad de acuerdos con la CCSS. Por su parte el 60% de las empresas opinaron negativamente indican que las medidas para aliviar el momento, pero no son sostenibles en el tiempo, los Bancos los endeudaron más y sumaron la prórroga al plazo e intereses y que la manera en la que se vieron afectados por el cierre durante la pandemia fue mucha y nadie los ayudó.

**Tabla 18**

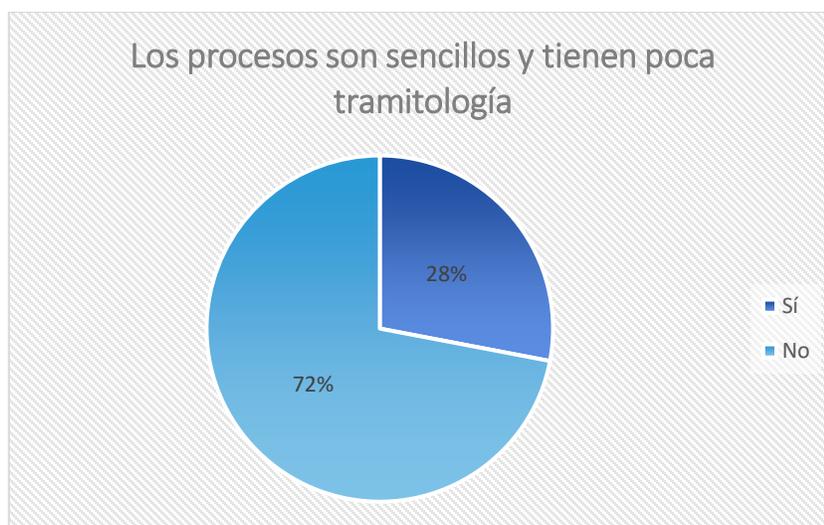
*Pregunta 12 de la encuesta. ¿Considera usted que los procesos para acceder a los planes de alivio del Gobierno y de los Bancos Privados son sencillos y tiene poca tramitología?*

Los procesos son sencillos y tienen poca tramitología	Cantidad
Sí	7
No	18
<b>Total general</b>	<b>25</b>

Fuente elaboración propia (2021)

**Gráfico 12**

*Pregunta 12 de la encuesta. ¿Considera usted que los procesos para acceder a los planes de alivio del Gobierno y de los Bancos Privados son sencillos y tiene poca tramitología?*



Fuente elaboración propia (2021)

Un 72% de las empresas que realizaron la encuesta indican que los procesos para acceder a los planes de alivio del Gobierno y de los Bancos Privados no son sencillos y tiene mucha tramitología, sólo el 28% considera que los procesos sí son sencillos y con poco trámite.

**Tabla 19**

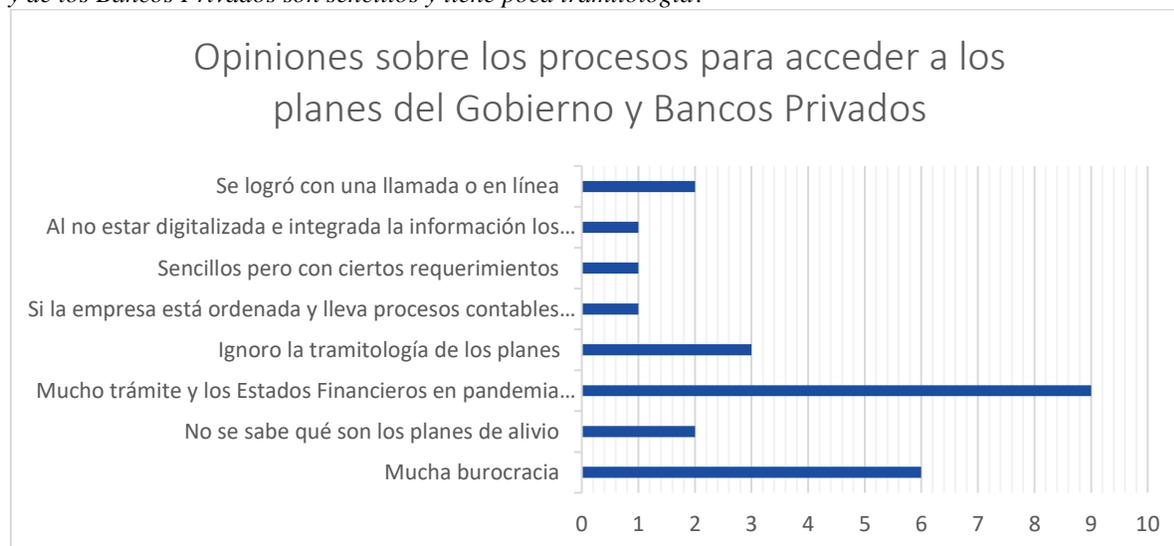
Pregunta 13 de la encuesta. De acuerdo con la pregunta anterior, explique el porqué de su respuesta.

Opiniones sobre los procesos para acceder a los planes del Gobierno y Bancos Privados	Cantidad
Mucha burocracia	6
No se sabe qué son los planes de alivio	2
Mucho trámite y los Estados Financieros en pandemia no ayudan, pedir garantías adicionales tampoco.	9
Ignoro la tramitología de los planes	3
Si la empresa está ordenada y lleva procesos contables y legales en regla, resulta fácil. Lo complicado es lograr tener la empresa a ese nivel de formalización (certificado PYME, seguros, permisos municipales, procesos contables, INS... y crear valor para el cliente).	1
Sencillos, pero con ciertos requerimientos	1
Al no estar digitalizada e integrada la información los trámites se vuelven muy burocráticos	1
Se logró con una llamada o en línea	2
<b>Total general</b>	<b>25</b>

Fuente elaboración propia (2021)

**Gráfico 13**

Pregunta 13 de la encuesta. ¿Considera usted que los procesos para acceder a los planes de alivio del Gobierno y de los Bancos Privados son sencillos y tiene poca tramitología?



Fuente elaboración propia (2021)

Dentro de las opiniones favorables sobre los procesos para acceder a los planes del Gobierno y Bancos Privados están que lograron acceder a ellos mediante una llamada o mediante

la web, dentro de los comentarios en contra se destaca que hay mucha burocracia y posee mucho trámite y que los Estados Financieros en pandemia no ayuda, además de la solicitud de garantías adicionales que por lo general las PYMES no tienen disponibles.

**Tabla 20**

*Pregunta 14 de la encuesta. ¿Ha recibido alguna capacitación o taller por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio o del Instituto Nacional de Aprendizaje acerca de la administración de riesgos para la empresa o de administración financiera?*

Acceso a Capacitaciones de Administración de Riesgos	Cantidad
Sí	5
No	17
No responde	3
<b>Total general</b>	<b>25</b>

Fuente elaboración propia (2021)

**Gráfico 14**

*Pregunta 14 de la encuesta. ¿Ha recibido alguna capacitación o taller por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio o del Instituto Nacional de Aprendizaje acerca de la administración de riesgos para la empresa o de administración financiera?*



Fuente elaboración propia (2021)

En esta última pregunta el 68% de las empresas encuestadas indican que no han tenido acceso a capacitación o talleres por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio o del Instituto Nacional de Aprendizaje acerca de la administración de riesgos para la empresa o de administración financiera, el 20% de ellas si ha recibido capacitación y el 12% no responde.

**OBJETIVO 4:****Confeccionar una evaluación sobre la efectividad de los planes de alivio y la situación actual de las pequeñas y medianas empresas costarricenses afectadas por la pandemia COVID-19.**

Para emitir una evaluación sobre la efectividad de los planes de alivio primero se debe analizar las perspectivas económicas de Costa Rica y su evolución a lo largo de la pandemia.

Tal como lo indica, el señor Jose Luis Arce, en su presentación de Análisis y Estrategia del 15 de diciembre 2021, “a nivel externo hay un aumento en la actividad económica con los principales socios comerciales, lo que permite mantener el dinamismo e impulsar la demanda de bienes y servicios”, sin embargo, a nivel de mercado se mantiene una tendencia al alza de las materias primas y de la inflación de los países.

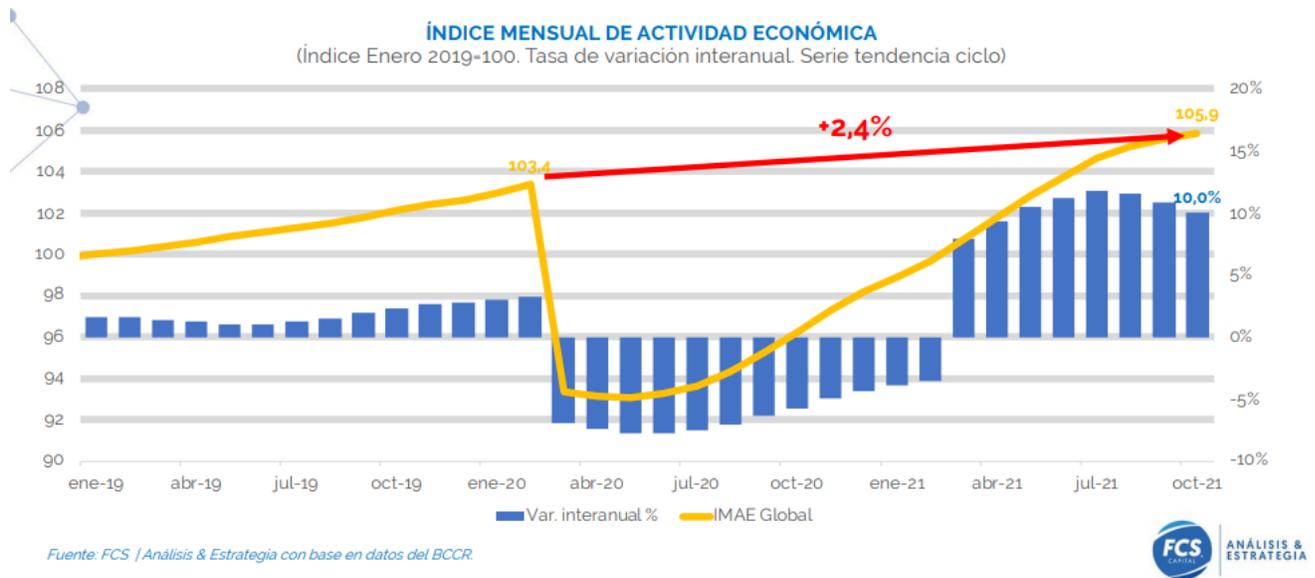
Dentro de los factores principales que están afectando las presiones inflacionarias se encuentran la crisis de transporte y logística marítima, ajuste de las políticas monetarias de las economías avanzadas y el incremento de la demanda de los bienes y servicios. Estas situaciones han provocado un aumento generalizado en la inflación de los países desarrollados.

La buena noticia, como se ha visto en el caso de nuestro país, es que, pese a que hay una nueva variante del coronavirus, cada día se registran menos nuevos números de casos positivos y muertes. Hay un alto porcentaje de la población costarricense con las dos dosis de la vacuna y ya se inició con la aplicación de la tercera dosis para la población más vulnerable y el sector salud.

Seguidamente se muestra la evolución del índice de actividad económica durante la pandemia:

**Figura 7.**

*Índice de actividad económica de Costa Rica de Enero 2019 a Octubre 2021.*



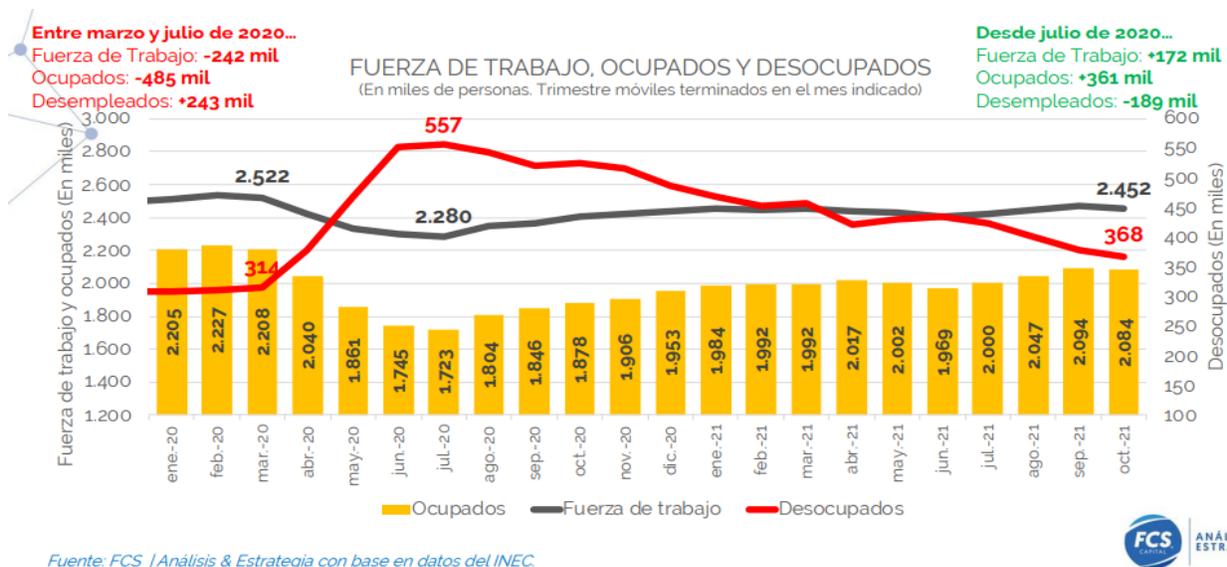
Fuente: FCS Capital / Análisis y Estrategia, diciembre 2021.

Como se puede apreciar en el gráfico el índice de actividad económica del país cayó fuertemente durante los meses de marzo a julio del 2020, a partir de agosto 2020 se aprecia una leve recuperación, pero es hasta marzo de este año que hay una mayor recuperación que se ha mantenido en crecimiento, permitiendo que en octubre se llegara a un nivel similar de actividad económica pre pandémico.

Existe una recuperación mucho más lenta del mercado laboral versus la de la actividad económica del país como se muestra en la siguiente figura, en donde se aprecia el incremento del desempleo durante los meses de marzo a setiembre 2020, donde había una restricción sanitaria más fuerte, a partir del octubre del año pasado se aprecia una disminución del desempleo, presentando un incremento de la fuerza laboral y la ocupación, permitiendo una mejora en la condición socioeconómica del país.

**Figura 8.**

*Recuperación mercado laboral de Costa Rica de Enero 2020 a Octubre 2021.*



Fuente: FCS Capital / Análisis y Estrategia, diciembre 2021.

Este año en particular Costa Rica muestra una recuperación de sus finanzas por un evento único como lo fue el ingreso en la recaudación tributaria que se da por el cambio del periodo fiscal aplicado el año anterior. Asimismo, la regla fiscal implementada apoyó la disminución en el gasto sin embargo hay que tener cuidado porque el país enfrentará una carga financiera muy alta en los próximos años.

La colocación del crédito bancario ha venido decreciendo desde el año 2020, lo que refleja la abstención de las personas y empresas a la hora de adquirir un financiamiento pese a la mejora en las condiciones en las tasas de interés dictada por la regulación existente sobre las tasas de usura, lo que afecta de manera directa los ingresos de los bancos del sector privado.

El impacto de esta crisis sanitaria se puede medir también por el nivel de morosidad reportado por las entidades financieras a la SUGEF. A continuación, se muestra un comparativo de la morosidad del crédito total, mayor a 61 días, de 3 Bancos Privados Locales tomando como referencia la información presentada ante la SUGEF en diciembre 2019 y diciembre 2020:

**Tabla 21**  
*Comparativo morosidad Diciembre 2019 – 2020*

Información presentada en miles de colones		2019				2020				Variación Anual			
Entidad y Período	Actividad económica	61 a 90 días	91 a 180 días	Más de 180 días	Cobro Judicial	61 a 90 días	91 a 180 días	Más de 180 días	Cobro Judicial	61 a 90 días	91 a 180 días	Más de 180 días	Cobro Judicial
BANCO BAC SAN JOSE S A12/1/2019	Agricultura, ganadería, caza y actividades de	135 779	58 783	0	363 160	0	135 186	928	875 567	(135 779)	76 403	928	512 406
	Industria Manufacturera	0	42 123	0	217 434	0	44 780	28 391	138 149	0	2 656	28 391	(79 285)
	Construcción, compra y reparación de	4 330 492	2 908 909	279 855	39 012 252	2 346 338	1 747 578	485 439	33 078 950	(1 984 154)	(1 161 331)	205 583	(5 933 301)
	Comercio	325 089	294 011	275	839 825	511 897	928 940	400 948	1 434 565	186 807	634 930	400 673	594 740
	Transporte	29 770	35 808	48 109	26 957	57 747	384 454	51 053	26 957	27 977	348 646	2 944	0
	Servicios (El deudor ofrece este servicio)	588 577	1 089 193	213 834	1 328 981	758 882	2 548 057	1 023 513	1 450 563	170 305	1 458 864	809 679	121 582
	Consumo (el deudor consume el bien o	13 971 026	27 343 072	18 840	8 077 719	7 737 301	6 502 828	142 994	16 953 349	(6 233 725)	(20 840 244)	124 154	8 875 630
<b>Total</b>	<b>19 380 733</b>	<b>31 771 900</b>	<b>560 914</b>	<b>49 866 328</b>	<b>11 412 164</b>	<b>12 291 823</b>	<b>2 133 266</b>	<b>53 958 100</b>	<b>(7 968 569)</b>	<b>(19 480 076)</b>	<b>1 572 351</b>	<b>4 091 771</b>	
SCOTIABANK DE COSTA RICA S A12/1/2019	Construcción, compra y reparación de	3 761 606	1 221 472	424 762	10 839 295	3 226 861	1 387 417	224 684	9 950 673	(534 744)	165 945	(200 079)	(888 621)
	Comercio	1 461 577	836	824 702	2 208 177	3 503 864	55 297	14 595	2 327 272	2 042 287	54 461	(810 107)	119 094
	Servicios (El deudor ofrece este servicio)	2 304 323	699 135	536 305	7 568 443	4 769 621	966 981	323 271	7 275 036	2 465 298	267 846	(213 034)	(293 406)
	Consumo (el deudor consume el bien o	5 837 036	10 449 140	248 402	4 761 678	7 312 003	9 791 341	586 110	4 361 777	1 474 967	(657 798)	337 708	(399 901)
<b>Total</b>	<b>13 364 542</b>	<b>12 370 583</b>	<b>2 034 172</b>	<b>25 377 592</b>	<b>18 812 350</b>	<b>12 201 037</b>	<b>1 148 660</b>	<b>23 914 758</b>	<b>5 447 808</b>	<b>(169 546)</b>	<b>(885 512)</b>	<b>(1 462 835)</b>	
Banco Davivienda Costa Rica Sociedad Anonima12/1/20 19	Industria Manufacturera	36 766	0	14 805	494 753	0	0	0	0	(36 766)	0	(14 805)	(494 753)
	Construcción, compra y reparación de	1 547 947	594 303	438 154	10 461 648	4 264 513	3 340 879	4 785 045	9 243 118	2 716 566	2 746 576	4 346 891	(1 218 531)
	Comercio	2 686 269	381 628	1 579 793	1 044 430	422 684	0	1 050 075	72 310	(2 263 585)	(381 628)	(529 717)	(972 119)
	Hotel y restaurante	1 015 491	0	0	0	0	53 264	0	0	(1 015 491)	53 264	0	0
	Actividades inmobiliarias, empresariales y de	10 297	96 692	361 072	488 148	31 675	0	105 042	0	21 378	(96 692)	(256 031)	(488 148)
	Servicios (El deudor ofrece este servicio)	57 355	191 028	11 819	5 695	404 679	163 866	98 156	0	347 324	(27 162)	86 337	(5 695)
	Consumo (el deudor consume el bien o	2 310 165	3 861 937	1 436 432	530 198	3 247 352	5 984 482	2 260 650	32 978	937 187	2 122 545	824 218	(497 220)
Otras actividades del sector privado no	124 156	119 259	53 864	9 376	462 906	584 621	305 203	0	338 750	465 361	251 339	(9 376)	
<b>Total</b>	<b>7 788 446</b>	<b>5 244 848</b>	<b>3 917 831</b>	<b>13 034 248</b>	<b>9 218 819</b>	<b>10 127 112</b>	<b>8 604 171</b>	<b>9 348 406</b>	<b>1 430 373</b>	<b>4 882 264</b>	<b>4 686 339</b>	<b>(3 685 842)</b>	

Fuente: Elaboración propia, basado en reportes de la información crediticia de la SUGEF

Como se puede apreciar en la tabla anterior BAC San José incrementó la morosidad en plazos mayores a 180 días y en el cobro judicial, Scotiabank vió afectada la morosidad en plazos de 61 a 90 días y Banco Davivienda registra un aumento a partir de 61 días hasta más de 180 días. Estos números reflejan el impacto que sufrieron los sectores económicos y las entidades financieras con esta crisis y como de un año a otro se refleja una pequeña recuperación en la actividad económica y productiva del país.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

En este capítulo se abordará la interpretación de los resultados obtenidos en el capítulo anterior. Tendrá especial énfasis en las opiniones brindadas por las empresas que realizaron la encuesta que tuvo como objetivo la recopilación de información relacionada con la situación enfrentada por la PYMES durante la pandemia COVID 19 del mes de marzo 2020 al mes de agosto 2021.

Como un punto y aparte dentro de lo que ha sido la morosidad afectando a la banca el efecto que se dio sobre los 3 bancos privados principales del sistema bancario nacional se indica que fue en la primera parte del semestre del año 2020 donde muestran una afectación importante en todos los rubros de las actividades económicas establecidas mediante el acuerdo de la Superintendencia general de entidades financieras el 1-05, en donde los créditos establecidos en la actividad económica de construcción compra y reparación de equipos si bien es cierto mostraron una afectación los mismos al corte de diciembre de cada año del 2019 y 2020 más bien muestran una mejora lo cual es explicado a la implementación de los planes de alivio establecidos por el Gobierno de la República en el caso del Banco BAC la principal actividad económica es la de consumo en donde sí se observa la variación entre el 2019 y el 2020 más bien muestra una reducción de 20,000 millones de colones en cuanto a la morosidad entre 91 a 180 días lo anterior explicado debido a que esta entidad financiera vende la cartera de crédito con este tipo de rango de morosidad ha gestionado más de sus cobros, en el caso del Banco Scotiabank en el mismo rubro de dicha actividad económica de consumo se indica que el Banco al no tener una gestión activa de cobro de créditos si muestra un aumento significativo en la Mora de 61 a 90 días así como también para el rubro de El Banco Davivienda el cual muestra un crecimiento significativo en la actividad de consumo.

A nivel de banca se indica que más bien la establecida en cobro judicial para el Banco BAC sí indica que más bien el cobro judicial efectivamente aumentó en más de 1000 millones de colones lo anterior a pesar de tener una gestión ahora de cobros para el caso de Scotiabank y Banco Davivienda lo que es el cobro judicial debido a la aplicación de los planes de alivio más bien se redujo ya que se ampliaban plazos se otorgaron moras o en su defecto cancelaciones de pagos versus plazo.

Se logra tener acceso a los tres tipos de PYMES que existen en el mercado, un 36% son microempresas, 32% son pequeñas empresas y el otro 32% son medianas empresas. Asimismo, el 64% de las empresas poseen más de 3 años de fundación lo que refleja estabilidad en el ejercicio del negocio.

El 72% de las empresas que realizaron la encuesta confirmaron que vieron afectados sus ingresos con esta crisis sanitaria, el impacto financiero fue grande ya que el 60% de las 25 PYMES sufrió un decremento superior al 30%.

Se destacan entre los mayores desafíos que enfrentó este sector fueron mantener la empresa activa, esto involucra mantener la planilla y la logística de envío de productos, aceptación del cambio y la recesión económica, automatización de procesos, innovar y reinventarse en un corto plazo, los cierres temporales a los que se vieron sometidos por las medidas implementadas por el gobierno para contener los contagios.

Dadas estas condiciones las PYMES se vieron obligadas a implementar acciones para que la empresa siguiera funcionando, la principal estrategia fueron las promociones y los descuentos, la implementación del marketing digital mediante las distintas plataformas sociales, reducción de jornadas, mantener un bajo inventario para optimizar el flujo de caja, reducción de gastos,

teletrabajo, las entregas a domicilio. Una de las empresas mencionó que realizó alianzas con otros emprendimientos, con el fin de dar a conocer la marca y salir con bien de la crisis, siendo este un plan de negocio muy efectivo en tiempos difíciles.

Importante destacar que no puede sino hasta que el Gobierno de la República implementó al sistema financiero nacional lo que fue la implementación de los planes de alivio los cuales vinieron a solventar las necesidades principalmente de las pequeñas y medianas empresas, Adicionalmente se mostró mediante el análisis de las curvas de las gráficas presentadas en análisis del índice mensual de la actividad económica la caída que presentó el IMAE global del país en donde se ratifica que a partir de marzo del 2020 el índice mensual de actividad económica cae hasta mostrar un - 5% de caída en la actividad económica del país él mismo muestra una caída abrupta en dicho mes siendo que se mantuvo dicha tendencia hasta julio del 2020 y comienza a crecer poco a poco y de forma paulatina hasta que en abril del 2021 muestra cifras positivas que rondan el 10% en el crecimiento del índice mensual de actividad económica hasta llegar a octubre del 2021 a un 15% de crecimiento en la variación interanual la caída de brecha entre marzo 2020 y octubre 2021 fue de 2,4%. importante destacar que son las pymes las principales afectadas en este rubro

Otro aspecto importante destacar fue la recuperación del mercado laboral en Costa Rica entre enero del 2020 octubre del 2021 mostrando cifras en las que se observa un nivel de incremento en los desocupados entre marzo del 2020 los cuales mostraban 314,000 desocupados en el país a una cifra récord en julio del 2020 de 557,000 personas costarricenses desocupadas esto representaba más de un 21,17% de desocupación en el país una cifra récord que no se había visto en años dicha cifra conforme ahí fue creciendo la fuerza laboral de ocupados se fue reduciendo para mostrar en octubre del 2021 una cifra de 368,000 desempleados. de este total de desempleados

la mayoría eran pequeñas y medianas empresas sobre todo de amas de casa emprendedoras siendo el aspecto femenino el principal afectado durante la pandemia.

Como complemento a la implementación de la ley de tasas de usura se aclara que las entidades financieras Propiamente los bancos privados como el Banco BAC hicieron público a raíz de la implementación de dicha norma la cancelación de más de medio millón de tarjetas de crédito por considerarlas de una muy baja rentabilidad entiendo el principal sector afectado el de las pequeñas y medianas empresas ya que este tipo de emprendedores lo que hacían era usar la tarjeta de crédito como una línea de crédito resolutive situación que lejos de mejorar agravó la afectación de desempleo en el país en segundo lugar se indica el caso del Banco Promerica que eliminó 10,000 tarjetas de crédito y en menor grado Davivienda así como Scotiabank. de este análisis se desprenden aspectos que llaman la atención como la poca colaboración de la banca privada hacia los emprendedores y que una baja en la rentabilidad por el uso de crédito plástico provoca que las entidades desechen a este tipo de consumidores o sector

Se consultó acerca del conocimiento de los planes de estímulo del Gobierno y de los Bancos Privados, el 60% desconocía de ellos, el otro 40% si sabía del tema, situación que podría reflejar que los planes del gobierno podrían ser exclusivos para algunos sectores económicos. Adicionalmente se confirma que solo el 16% de los encuestados posee financiamientos con Bancos Privados y que las soluciones brindadas fueron limitadas en relación con las condiciones ofrecidas a las empresas que tenían financiamiento con el Sistema de Banca de Desarrollo en donde se brindó periodos de gracia hasta de 12 meses para el pago de capital y se permitió una moratoria en el pago de capital e intereses de sus operaciones.

El 60% de las PYMES considera que el gobierno y los bancos privados no plantearon planes adecuados para apoyar de manera efectivada a la empresa durante la pandemia, en donde la parte en desacuerdo con las medidas expone que no se brindó información mediante medios de comunicación de manera masiva, evitando que la información llegara a las personas y empresas finales y fueron planes de muy corto plazo, lo que no genera alivio, otros opinan que son medidas para aliviar en el momento, pero no sostenibles en el tiempo. El 40% a favor valoran la flexibilización en ciertas cuestiones principalmente en arreglos de pago de CCSS, la ayuda en cuanto a mayor vigencia de tiempo para el pago de tarjetas y un plazo de pagos flexible.

El 72% de las empresas considera que los procesos para acceder a los planes de alivio del Gobierno y de los Bancos Privados son complejos y poseen demasiada tramitología, además que existe mucha burocracia. El otro 28% considera que sí son sencillos sin embargo para que se pueda tramitar con facilidad la empresa debe cumplir con todas las certificaciones de PYMES y estar en orden con seguros, permisos municipales, procesos contables, INS.

La pregunta final de la encuesta pretendía evaluar un tema muy importante en el desarrollo de cualquier negocio, la administración de riesgos para la empresa y la administración financiera. El 68% de las empresas manifestó nunca haber recibido alguna capacitación o taller sobre el tema mediante las entidades estatales a cargo de apoyar las PYMES, como lo son el MEIC y el INA. El 20% si tuvo acceso a capacitaciones sobre el tema.

La relación riesgo y administración financiera proporciona estabilidad y éxito a cualquier empresa ya que al contar con herramientas que le permitan anticiparse ante cualquier eventualidad le da una ventaja competitiva dentro del mercado. Uno de los riesgos que mayor control debe de tener es el riesgo operacional, ya que este podría representar pérdidas significativas antes un ajuste tardío de los procesos, inacción del personal o la atención de los factores externos.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **6.1 CONCLUSIONES**

En este capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones basadas en la información estudiada y recopilada a lo largo de esta investigación. Asimismo, se presentan las limitaciones enfrentadas en el desarrollo del trabajo.

### **6.1.1 Conclusión general**

Se logró evaluar la efectividad de la implementación de planes de alivio que el Gobierno de Costa Rica y los Bancos Privados han planteado para dar soporte a las pequeñas y medianas empresas en atención a la pandemia COVID-19 al corte de agosto 2021, a través de la aplicación de la encuesta y basado en las respuestas obtenidas se determinó que los planes apoyaron parcialmente al sector de las PYMES, ya que algunos planes resultaban limitantes o excluyentes para sectores económicos como servicios y comercio, por lo que se considera que hubo poca efectividad en el proceso de soporte para este sector empresarial durante la crisis sanitaria.

Adicionalmente se concluye que la oferta de financiamiento en el sector bancario privado es poco atractiva para las PYMES, por lo general los bancos públicos poseen mejores condiciones de crédito que los bancos privados, además, los fondos o programas especiales el gobierno los administra mediante instituciones creadas para este fin como el Sistema de Banca de Desarrollo o Bancos Estatales.

Adicionalmente para lograr el éxito de esta conclusión general fue necesario estudiar los distintos planes de alivio propuestos por el Gobierno de la República y los bancos privados que dieron un soporte a las pequeñas y medianas empresas en atención a la pandemia del COVID-19, fue necesario realizar una valorización de la viabilidad de los planes propuestos con el fin de determinar si dicha implementación plazo, también fue necesario determinar que

dicha afectación haya sido sufrida hacia el sector de pequeñas y medianas empresas durante el periodo de la pandemia establecido en el análisis de esta tesis, dando como resultado una confección de una evaluación sobre la efectividad de los planes de alivio y la situación actual de las pequeñas y medianas empresas

### **6.1.2 Conclusiones específicas**

Se logró estudiar los distintos planes de alivio propuestos por el Gobierno de Costa Rica y los Bancos Privados para dar soporte a las pequeñas y medianas empresas en atención a la pandemia COVID – 19, mediante la investigación de las iniciativas planteadas por gobierno y el ajuste de las condiciones de los financiamientos activos del sector bancario privado para apoyar a las empresas durante el inicio de la crisis sanitaria. Dentro de éste destaca la Ley de alivio fiscal COVID 19 el cual utilizaban los recursos económicos que serían aportados por Procomer y por el sistema de banca para el desarrollo así como renegociación de créditos y mejora de condiciones al acceso mediante el programa de reactivación económica de micro finanzas el cual canalizó 70,000 millones de recursos del Banco Popular y del sistema de banca de desarrollo para impulsar al menos unas 9000 soluciones de financiamiento para las micro empresas así como créditos para capital de trabajo mediante la creación del fondo especial por el MEIC y FODEMIPYME orientado para garantizar la continuidad y protección del empleo.

Se logró valorar la viabilidad de los planes propuestos para determinar su implementación en un corto plazo, muchas de las medidas pudieron ser aplicadas a partir de su aprobación como lo fueron la reducción de jornadas laborales, suspensión de contratos, apoyos fiscales y aplazamiento de pagos y la reducción en la base mínima contributiva de la CCSS. Esto permitió darle un respiro a las empresas pequeñas y medianas así como emprendedores y emprendedoras

del país los cuales pudieron refinanciar sus créditos o en su defecto gestionar un manejo del pago de sus deudas.

Se logró determinar la afectación que han sufrido las pequeñas y medianas empresas durante la pandemia COVID-19, las cuales se vieron obligadas a reinventarse e innovar para mantenerse activas, tuvieron que acogerse a los planes ofrecidos por el gobierno, cuidar su flujo de efectivo, aplicar teletrabajo y buscar alianzas con otros emprendimientos para fortalecer su marca.

Se logró confeccionar una evaluación sobre la efectividad de los planes de alivio y la situación actual de las pequeñas y medianas empresas costarricenses afectadas por la pandemia COVID-19, en donde los resultados obtenidos fueron negativos en torno al acceso a los planes y la poca ayuda para atender la situación que estaban y están enfrentando las PYMES a raíz de la prolongación de esta pandemia y pese a que hay una mejora en el índice de actividad del país, esta se centra en el sector exportador, mientras que el comercio y los servicios refleja una recuperación mucho más lenta.

La implementación de una propuesta para las PYMES en casos de contingencia financiera se presentará en el capítulo siete de esta investigación.

## **6.2 LIMITACIONES**

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se presentaron las siguientes limitaciones:

- Poca cercanía con la población de estudio debido a la pandemia.
- Las empresas no están dispuestas a proporcionar sus estados financieros a un desconocido por tratarse de información delicada y confidencial, lo que limitó la evaluación de la situación de las empresas mediante indicadores financieros tales como el índice de morosidad, periodos de pagos, periodos de cobro y de rentabilidad.

- Por ser una situación actual aún no se cuenta con estudios que permitan establecer un análisis más detallado sobre la afectación sufrida por las PYMES.

### **6.3 RECOMENDACIONES**

- Simplificar los trámites de inscripción para las PYMES para poder incrementar la formalidad de estas empresas ante el MEIC, con el fin que las empresas puedan acceder a los distintos programas de apoyo de esta institución y del sistema de Banca para el Desarrollo.
- Ampliar los operadores financieros para la asignación de los recursos de los fondos que se crean, en el país existen bancos privados con renombre internacional que podrían apoyar en esta gestión al Gobierno y a las entidades encargadas del desarrollo económico del país.
- Agilizar los procesos de aprobación de proyectos en la Asamblea Legislativa para atender las necesidades económicas del país de manera efectiva, ya que año anterior se presentó el Proyecto de Fondo de Avales y Garantías, un crédito que apoyaría a las empresas y al sector productivo afectadas por la pandemia, y hasta principio de este mes de Diciembre (2021) iniciaba su camino para que el plenario brindara la aprobación, ante una situación de emergencia los plazos son muy extensos para atender este tipo de eventos.
- El MEIC, el INA, PROCOMER y el Sistema de Banca de Desarrollo deben incentivar la innovación digital de las empresas, una opción puede ser que los estudiantes de carreras como ingeniería de sistemas y mercadeo se unan para desarrollar plataformas de acceso fácil y dinámico que tenga un bajo costo para las PYMES vigentes y los futuros emprendimientos. Si las empresas poseen herramientas actuales se eliminan las barreras de crecimiento de este sector.

## **CAPÍTULO VII: PROPUESTA**

## **7.1 Nombre de la propuesta**

Programa de evaluación de riesgos y plan preventivo para aplicar en casos de contingencia financiera para las PYMES de Costa Rica.

## **7.2 Institución, organización o población en la cual se desarrollará**

Esta propuesta se plantea para todas las micro, pequeñas y medianas empresas del GAM activas y nuevos emprendimientos que estén interesados en implementar un control de los riesgos para la compañía y a su vez deseen crear una estructura financiera que los proteja en caso de que hay una contingencia como la pandemia COVID-19 para que su sostenibilidad y desarrollo no se vean afectados.

## **7.3 Objetivo general y específicos de la propuesta**

### **Objetivo general**

Elaborar un plan que permita la evaluación de riesgos de las empresas y apoyar a las PYMES mediante capacitación y asesoría para que tengan acceso a finanzas saludables para su empresa e implementen un plan activo para cubrir cualquier evento no planificado.

### **Objetivos específicos**

- Desarrollar un plan piloto que involucre los aspectos necesarios para la evaluación efectiva de los riesgos a los que se encuentran expuestas las empresas, para ponerlo a disposición de las empresas interesadas.
- Promover una alianza entre entidades como el MEIC, INA, PROCOMER y el Sistema de Banca para el Desarrollo con el fin de coordinar capacitaciones semestrales sobre actualización económica del país y procesos financieros saludables, a las PYMES activas y futuros emprendimientos con el fin de apoyar la gestión empresarial de este sector.

- Proponer la creación de iniciativas dentro sector bancario privado nacional negocien con el Sistema de Banca de desarrollo con el fin de generar un apoyo efectivo ante contingencias para las PYMES.

## 7.4 Cronograma de actividades y responsables

**Tabla 22**  
Diagrama de Gantt

Objetivos	Actividades	Responsable	I mes				II mes				
			1 Semana	2 Semana	3 Semana	4 Semana	1 Semana	2 Semana	3 Semana	4 Semana	
Desarrollar un plan piloto que involucre los aspectos necesarios para la evaluación efectiva de los riesgos a los que se encuentran expuestas las empresas, para ponerlo a disposición de las empresas	<b>I Parte - Plan Piloto</b>										
	Enlistar los principales errores que comenten las PYMES	Autor	■								
	Desarrollar la propuesta del plan	Autor	■								
	Establecer las métricas con las que se evaluarán los riesgos	Autor		■							
	Poner a disposición de las empresas el plan piloto	Autor			■						
	Análisis de datos obtenidos	Autor						■			
	Solicitar retroalimentación de las partes involucradas en el plan	PYMES							■		
Promover una alianza entre entidades como el MEIC, INA, PROCOMER y el Sistema de Banca para el Desarrollo con el fin de coordinar capacitaciones semestrales sobre actualización económica del país y procesos financieros saludables, a las PYMES activas y futuros emprendimientos con el fin de apoyar la gestión empresarial de este sector	<b>II Parte - Negociación con entes Gubernamentales</b>										
	Agendar reuniones con las entidades seleccionadas para exponer la propuesta	Autor		■							
	Presentar cotizaciones de asesoría financiera a los involucrados	Autor			■						
	Implementación de las capacitaciones y asesorías	Entes Gub.									■
Proponer la creación de iniciativas dentro sector bancario privado nacional negocien con el Sistema de Banca de desarrollo con el fin de generar un apoyo efectivo ante contingencias para las PYMES.	<b>III Parte - Iniciativas sector bancario privado</b>										
	Presentar propuesta a los entes gubernamentales para ser parte de las instituciones con planes especiales para el desarrollo de las PYMES	Banco Privado			■						
	Dar seguimiento a la propuesta	Banco Privado						■			
	Responder a la propuesta presentada	Entes Gub.									■

Fuente: Elaboración propia 2021.

## 7.5 Presupuesto necesario para su implementación

El presupuesto se presenta en colones costarricenses, y se establece la distribución total del presupuesto basado en el avance del proyecto, según se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 23***Distribución del presupuesto según etapa.*

Objetivos	Actividades	Responsable	Ade lanto por etapa	Presupuesto
Desarrollar un plan piloto que involucre los aspectos necesarios para la evaluación efectiva de los riesgos a los que se encuentran expuestas las empresas, para ponerlo a disposición de las empresas interesadas	<b>I Parte - Plan Piloto</b>		25%	€125 000,00
	Enlistar los principales errores que comenten las PYMES	Autor		
	Desarrollar la propuesta del plan	Autor		
	Establecer las métricas con las que se evaluarán los riesgos	Autor		
	Poner a disposición de las empresas el plan piloto	Autor		
	Analisis de datos obtenidos	Autor		
	Solicitar retroalimentación de las partes involucradas en el plan	PYMES		
Promover una alianza entre entidades como el MEIC, INA, PROCOMER y el Sistema de Banca para el Desarrollo con el fin de coordinar capacitaciones semestrales sobre actualización económica del país y procesos financieros saludables, a las PYMES activas y futuros emprendimientos con el fin de apoyar la gestión empresarial de este sector	<b>II Parte - Negociacion con entes Gubernamentales</b>		50%	€1 000 000,00
	Agendar reuniones con las entidades seleccionadas para exponer la propuesta	Autor		
	Presentar cotizaciones de asesoría financiera a los involucrados	Autor		
	Implementación de las capacitaciones y asesorías	Entes Gub.		
Proponer la creación de iniciativas dentro sector bancario privado nacional negocien con el Sistema de Banca de desarrollo con el fin de generar un apoyo efectivo ante contingencias para las PYMES.	<b>III Parte - Iniciativas sector bancario privado</b>		25%	€200 000,00
	Presentar propuesta a los entes gubernamentales para ser parte de las instituciones con planes especiales para el desarrollo de las PYMES	Banco Privado		
	Dar seguimiento a la propuesta	Banco Privado		
	Responder a la propuesta presentada	Entes Gub.		
<b>Total:</b>			<b>100%</b>	<b>€1 325 000,00</b>

Fuente: Elaboración propia 2021.

## **REFERENCIAS**

- Abeto, L., Berardi, L., Capocasale, A., García, S., & Rojas, R. (2015). *Investigación Educativa*. Montevideo, Uruguay: Clacso.
- Aguiar, T (junio, 2021). *Guía metodológica de la Facultad de Ciencias Económicas para la realización de tesis y tesina como trabajo final de graduación*. Universidad Hispanoamericana.
- Arce, J (Diciembre, 2021). *Costa Rica, Perspectivas Económicas y políticas, sesión diciembre 2021*. FCS Capital. Análisis y Estrategia.
- Arias, A., Oliva, R., Salazar, J. & Villegas, E. (febrero, 2016). *Propuesta de un Sistema de Información Integrado de Calidad y Ambiente en PYMES, en colaboración con la Dirección General de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica*. Universidad de Costa Rica: <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/75193/Trabajo%20Final%20de%20Graduaci%C3%B3n%20-%20Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Avendaño, Barrantes, Claro & Solano (enero-junio, 2017). *Condiciones de financiamiento público que enfrentan las microempresas del sector comercio en Costa Rica*. Revista RELACIONES INTERNACIONALES. Escuela de Relaciones Internacionales. Universidad Nacional, Costa Rica, Edición N° 90.1: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ri/article/view/9408/11182>
- Banca para el Desarrollo (abril, 2020). *Fondos no reembolsables para pymes durante la crisis*. Banca para el Desarrollo: <https://www.sbdcrc.com/fondos-no-reembolsables-para-pymes/>
- Caja Costarricense de Seguro Social. (2021). *Preguntas frecuentes*. CCSS: <https://www.ccss.sa.cr/web/coronavirus/preguntas-frecuentes>

Centro de información jurídica en línea. Convenio Colegio de Abogados – Universidad de Costa Rica. *Informe de Investigación Cijul*. Centro de información jurídica en línea: <https://cijulenlinea.ucr.ac.cr/portal/descargar.php?q=ODM3#:~:text=%2D%20La%20capacidad%20jur%C3%ADdica%20es%20inherente,la%20ley%20que%20las%20regula.>

Comunicados Presidencia (abril, 2020). *Junta directiva del INS aprueba periodo de gracia para seguros comerciales*. Presidencia de la República: <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2020/04/programa-alivio-dara-fondos-no-reembolsables-a-200-pymes-afectadas-por-covid-19/> & *Programa de alivio dará fondos no reembolsables a 200 Pymes afectadas por COVID 19*. Presidencia de la República: <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2020/04/programa-alivio-dara-fondos-no-reembolsables-a-200-pymes-afectadas-por-covid-19/>

Comunicados Presidencia (agosto, 2020) *Ley de moratoria del IVA al sector turismo entraría a regir esta medianoche*. Presidencia de la República: <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2020/08/ley-de-moratoria-del-iva-al-sector-turismo-entraria-a-regir-esta-medianoche/>

Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (s/f) *Quienes somos*. CONASSIF: <https://www.conassif.fi.cr/quienes-somos/>

Madrigal, L. (Julio, 2021). *Banco Central vuelve a calcular a la baja tasa de usura*. Delfino: <https://delfino.cr/2021/07/banco-central-baja-nuevamente-la-tasa-de-usura>

Madrigal, L. (Marzo, 2020). *CCSS reduce en 75% la base mínima contributiva ante pandemia de COVID-19*. Delfino: <https://delfino.cr/2020/03/ccss-reduce-en-75-la-base-minimacontributiva-ante-pandemia-de-covid-19>

Durán, R., Gómez, A., & Sánchez, M. (2017). *Guía didáctica para la elaboración de un Trabajo Académico*. Salamanca: Iberoprinter.

Editorial Grudemi (2018). *Recursos económicos*. Enciclopedia de Economía: <https://enciclopediaeconomica.com/recursos-economicos/>

El Economista. (2016). *Definición de Ingresos*. <https://www.economista.es/diccionario-de-economia/ingresos>

Hatch, H. (mayo, 2019). *Concepto de efectividad*. HansHatch: <https://hanshatch.com/eficiencia-de-la-empresa/>

Heredia, A & Dini, M (Marzo 2021). *Análisis de las políticas de apoyo a las pymes para enfrentar la pandemia de COVID-19 en América Latina*. CEPAL: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46743-analisis-politicas-apoyo-pymes-enfrentar-la-pandemia-covid-19-america-latina>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Sexta edición). Distrito Federal, México: Mc Graw Hill Education.

Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Área de Innovación y Desarrollo, S.L. 3 CIENCIAS.

Instituto Nacional de Estadística y Censo (noviembre, 2021). *Encuesta Continua de Empleo tercer trimestre Julio – Agosto - Setiembre 2021. Resultados generales*. INEC: <https://www.inec.cr/sites/default/files/documetos-biblioteca-virtual/recejas2021.pdf>

La suma de todos. (s.f.). definición de riesgo empresarial. Comunidad de Madrid:

[http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/Analisis\\_Riesgos/pages/pdf/metodologia/2GestiondeRiesgos\(AR\)\\_es.pdf](http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/Analisis_Riesgos/pages/pdf/metodologia/2GestiondeRiesgos(AR)_es.pdf)

León, A (Julio, 2021). *Informe del Sistema Bancario de Costa Rica*. SCRiesgo:

[https://sriesgo.com/files/publication/333\\_informesistemabancariodecostarica.pdf](https://sriesgo.com/files/publication/333_informesistemabancariodecostarica.pdf)

May, S (marzo, 2020). *Estas son las medidas anunciadas por los bancos para sus clientes*

*ante pandemia de COVID-19*. Delfino: <https://delfino.cr/2020/03/estas-son-las-medidas-anunciadas-por-los-bancos-para-sus-clientes-ante-pandemia-de-covid-19>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. PYMES. MEIC:

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

<https://www.meic.go.cr/meic/web/53/meic.php>

<https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/940/aumento-la-cantidad-de-microempresas-en-el-pais.php>

PYMES Costa Rica. (2021). ¿Qué es una PYME? PYME.GO.CR:

<https://www.pyme.go.cr/cuadro5.php?id=1>

[https://www.pyme.go.cr/media/archivo/conozca\\_tamano\\_empresa/activas\\_1121\\_w.pdf](https://www.pyme.go.cr/media/archivo/conozca_tamano_empresa/activas_1121_w.pdf)

Sánchez, J (marzo, 2016). *Entidad financiera*. Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/entidad-financiera.html>

Santamaría, E. (marzo, 2020) *Comunicado 969: Gobierno impulsa decididamente la inclusión*

*y el acceso al financiamiento de las microempresas*. Ministerio de Economía Industria

- y Comercio: <https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/969/gobierno-impulsa-decididamente-la-inclusion-y-el-acceso-al-financiamiento-de-las-microempresas.php>
- Sevilla, A. (marzo, 2012). *Definición de Producto interno bruto*.  
<https://economipedia.com/definiciones/producto-interior-bruto-pib.html>
- Sistema de Banca de Desarrollo. (s.f.). *¿Qué es el sistema Banca de Desarrollo?* SBD:  
<https://www.sbdcr.com/transparencia/historia/>
- Sistema Costarricense de Información Jurídica. (marzo, 2020). *Ley de alivio fiscal ante el COVID-19*. SCIJ:  
[https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=90890&nValor3=120131&strTipM=T](https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=90890&nValor3=120131&strTipM=T)
- Sistema Costarricense de Información Jurídica (junio, 2015). *Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley N° 8262*. SCIJ:  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=80601](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=80601)
- Sistema Costarricense de Información Jurídica (noviembre, 1949). *Constitución Política de la República de Costa Rica*. SCIJ:  
[https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=871](https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=871)
- Sistema Costarricense de Información Jurídica (Ultima versión). *Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor*. SCIJ:  
[https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=26481](https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=26481)

Superintendencia General de Entidades Financieras. *Objetivos y funciones*. SUGEF:

[https://www.sugef.fi.cr/sugef/objetivos\\_funciones.aspx](https://www.sugef.fi.cr/sugef/objetivos_funciones.aspx)

Weistreicher, G. (Agosto, 2020). Financiero. Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/financiero.html>/<https://economipedia.com/definiciones/financiacion-o-financiamiento.html>

World Health Organization (January, 2020). *China leaders discuss next steps in battle against*

*coronavirus outbreak*. WHO: <https://www.who.int/news/item/28-01-2020-who-china-leaders-discuss-next-steps-in-battle-against-coronavirus-outbreak>

Zunyou, M & McGoogan, J. (February 2020). *Characteristics of and Important Lessons*

*From the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Outbreak in China*. Jama Network:  
<https://jamanetwork.com/journals/jama/fullarticle/2762130/>

# ANEXOS

## Lista de Anexos

### a) Documentos importantes de la investigación

#### Anexo 1. Guía de entrevista para PYMES

La siguiente encuesta tiene como objetivo la recopilación de información relacionada con la situación enfrentada por la PYMES durante la pandemia COVID 19 del mes de marzo 2020 al mes de agosto 2021. Se desea estudiar el acceso a los planes de estímulo promovido por el Gobierno de Costa Rica y los Bancos Privados.

1. Conoce usted si la empresa se encuentra bajo la siguiente clasificación:

Microempresa

Pequeña empresa

Mediana empresa

2. ¿Cuántos años de fundación posee la empresa?

1 a 12 meses

13 a 36 meses

Más de 36 meses

3. Durante la pandemia ¿los ingresos de la empresa se vieron afectados?

Sí

No

No responde

4. Si la respuesta anterior es sí, ¿cuál fue su afectación?

Entre un 5-15%

De un 15 a un 30%

Más de 30%

5. ¿Cuáles fueron los mayores desafíos para la empresa durante esta crisis sanitaria, para mantenerse activa en el mercado?

6. ¿Qué acciones implementó la empresa para mantenerse activa durante la pandemia?

7. Tiene conocimiento de los planes de alivio implementados por el gobierno y los Bancos Privados para ayudar a las PYMES durante la pandemia

Sí

No

No responde

8. ¿Posee créditos bancarios con bancos privados?

Sí

No

No responde

9. Si la respuesta anterior es afirmativa ¿Qué tipo de condiciones le ofrecieron para apoyarlo con la deuda durante la pandemia?

10. ¿Considera usted que el gobierno y los bancos privados plantearon planes adecuados para apoyar de manera efectivada a la empresa durante la crisis sanitaria?

Sí

No

11. De acuerdo con la pregunta anterior, explique el porqué de su respuesta.

12. ¿Considera usted que los procesos para acceder a los planes de alivio del Gobierno y de los Bancos Privados son sencillos y tiene poca tramitología?

Sí

No

13. De acuerdo con la pregunta anterior, explique el porqué de su respuesta.

14. ¿Ha recibido alguna capacitación o taller por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio o del Instituto Nacional de Aprendizaje acerca de la administración de riesgos para la empresa o de administración financiera?

Sí

No

No responde.

**b) Documentación obligatoria establecida por la Universidad Hispanoamericana****Anexo 1. Declaración Jurada**

Yo, María José Villalobos Alpizar, mayor de edad, cédula de identidad número 4-0182-0115, en condición de egresada de la carrera de Administración de empresas con énfasis en Banca y Fianzas de la Universidad Hispanoamericana, y advertida de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Licenciatura, mi trabajo de graduación titulado “Efectividad de la implementación de planes de alivio que el gobierno de costa rica y los bancos privados han planteado para dar soporte a las pequeñas y medianas empresas en atención a la pandemia covid-19 al corte de agosto 2021.” es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el *Diario Oficial La Gaceta* número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: “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, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Heredia, el 23 de diciembre del año dos mil ventiuono.



María José Villalobos Alpizar

Cédula de identidad: 4-0182-0115

## Anexo 4. Carta de aprobación del Tutor

### CARTA DEL TUTOR

San José, 23 de diciembre de 2021.

Señores  
Carrera de Administración de Negocios  
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La estudiante María José Villalobos Alpizar, cédula de identidad número 4-0182-0115, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado *"Efectividad de la implementación de planes de alivio que el gobierno de Costa Rica y los bancos privados han planteado para dar soporte a las pequeñas y medianas empresas en atención a la pandemia covid-19 al corte de agosto 2021"*, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de licenciatura.

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:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	15
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		95

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

Atentamente,  
ALEXANDER  
CORDERO  
CESPEDES (FIRMA)  
MBA. Alexander Cordero C., Lic.  
Cédula identidad N. 1 732 096  
Carné Colegio Profesional N. 5813

Firmado digitalmente por  
ALEXANDER CORDERO  
CESPEDES (FIRMA)  
Fecha: 2021.12.23 10:03:02  
+05'00'

Adjunto PDF Original.



CARTA DEL TUTOR  
María José Villalobo

## Anexo 5. Carta de aprobación del Lector

### CARTA DE LECTOR

28 de enero de 2022

**Señores**  
**Servicios Estudiantiles**  
**Universidad Hispanoamericana**

**Estimado señor**

La estudiante **María José Villalobos Alpizar**, cédula de identidad **0401820115** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Efectividad de la Implementación de planes de alivio que el gobierno de Costa Rica y los bancos privados han planteado para dar soporte a las pequeñas y medianas empresas en atención a la pandemia Covid-19 al corte de agosto 2021"**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas y Banca**.

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.

Atentamente,

**LUIS ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA)**  
Firmado digitalmente por LUIS ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA)  
 Fecha: 2022.01.28 10:22:13 -06'00'

**Lic. Luis Vargas Zuñiga.**

**Cédula de Identidad 0107090057**

**Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.**

Adjunto PDF Original.



CARTA DEL LECTOR,  
 María José Villalobo

## Anexo 7. Licencia y autorización al CENIT

### CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN

San José, 15 de Marzo de 2022.

Señoras y señores  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)  
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La suscrita, **María José Villalobos Alpizar**, con número de identificación 4-0182-0115, autora del trabajo de graduación titulado **“Efectividad de la implementación de planes de alivio que el gobierno de costa rica y los bancos privados han planteado para dar soporte a las pequeñas y medianas empresas en atención a la pandemia covid-19 al corte de agosto 2021”**, presentado y aprobado en el año 20xx como requisito para optar por el título de Licenciatura en Administración de empresas con énfasis en Banca y Finanzas; **SI** autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente,



María José Villalobos Alpizar  
Cédula 4-0182-0115

## **ANEXO 1**

### **LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LA AUTORA PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

#### **Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional**

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) La autora acepta que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncia a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) La autora manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tiene los derechos que autorizan, y que es ella quien asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre de la persona autora y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores, bajo los límites definidos por la Universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), LA AUTORA GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.