

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMÉRICAS**

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL COVID-19 EN LAS 10
PRINCIPALES MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS
DEL CANTÓN DE PURISCAL, DURANTE LOS MESES DE
ABRIL A SEPTIEMBRE DEL AÑO 2020**

**MODALIDAD DE TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO
DE BACHILLERATO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ISABEL LEÓN GARCÍA

TUTOR

ALLAN CHINCHILLA ESQUIVEL

ARANJUEZ, ABRIL, 2021

CONTENIDO

CAPÍTULO I: PROBLEMA	13
Planteamiento del problema	13
Objetivos	15
Objetivo General	15
Objetivos Específicos	16
Justificación	16
Antecedentes	17
Historia	17
Antecedentes internacionales	19
Antecedentes nacionales	21
Proyecciones	24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	25
Distrito	29
Cantón	30
Provincia	30
Municipalidad	30
Puriscal	31
Asintomático	33
Enfermedades Infecciosas	34
Pandemia Mundial	34
Distanciamiento social	37
Orden sanitaria	38

	10
SARS-CoV-2	39
COVID19	40
Jornada laboral	41
Empresario	41
Emprendedor	41
Mercado	41
Publicidad	42
Análisis FODA	42
Ministerio de Economía Industria y Comercio	43
Ministerio de Salud	45
PYME	46
MIPYMES	49
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	54
Enfoque	54
Método de investigación	54
Muestra	55
Fuentes de información	55
Fuente primaria	56
Fuente secundaria	56
Variable de Análisis	56
Cuadro de Variable	57
Instrumentos	59
Entrevista	59
Cuestionario	60

	11
Proceso para recolección y análisis de datos	60
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	61
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
Conclusiones	83
Recomendaciones	84
Referencias	86
APÉNDICES	92
Cuestionario	92

Figuras

Figura 1: Mapa de la ubicación de Puriscal en la provincia de San José	31
Tabla de Figuras 2: Zona de Amortiguamiento del Parque Nacional La Cangreja	32
Figura 3: Imagen representativa de coronavirus.	40
Figura 4: Análisis FODA	43

Tablas

Tabla número 3: Distribución porcentual del empleo generado por las empresas, según tamaño y rama de Actividad Económica 2017.....	46
Tabla número 4: Cantidad de personas trabajadoras por tamaño y provincia, 2012-2017	48
Tabla número 5: Metodología para la clasificación de las empresas según tamaño.....	50
Tabla número 6: Metodología para la clasificación de las empresas según tamaño.....	50

Gráficos

Gráfico A 1: Distribución de las MIPYMES del cantón de Puriscal por tamaño.....	51
Gráfico A 2: Distribución de las MIPYMES del cantón de Puriscal, por sector económico	53
Gráfico B 8: Pregunta 7.....	68
Gráfico B 9: Pregunta 8.....	69
Gráfico B 10: Pregunta 9.....	70
Gráfico B 11: Pregunta 10.....	71
Gráfico B 12: Pregunta 12.....	72
Gráfico B 13: Pregunta 13.....	73
Gráfico B 14: Pregunta 14.....	74
Gráfico B 15: Respuesta 15.....	75
Gráfico B 16: Pregunta 16.....	76
Gráfico B 17: Pregunta 17.....	77
Gráfico B 18: Pregunta 18.....	78
Gráfico B 19: Respuesta 19.....	79
Gráfico B 20: Pregunta 20.....	80
Gráfico B 21: Pregunta 21.....	81
Gráfico B 22: Pregunta 22.....	82

CAPÍTULO I: PROBLEMA

Planteamiento del problema

Las micro, pequeñas y medianas empresas han surgido de grandes ideas que se han generado como respuesta a una o varias necesidades de las personas, con el objetivo de satisfacerlas y de esta manera obtener un beneficio por medio de la creación de productos y servicios novedosos que llegan al mercado, con el fin de generarle ganancia, tanto al cliente como al microempresario encargado de brindar el producto o servicio.

En constantes ocasiones los mismos creadores de las micro, pequeñas y medianas empresas son personas que en algún momento percibieron la necesidad de un producto o servicio que era escaso en el mercado o del todo no existía. En instantes como estos surgen ideas o proyectos que se desarrollan y permiten descubrir que muchas más personas comparten la misma necesidad, lo cual les impulsa a comercializar esta idea, construyendo así su propio negocio al que se le dedica tiempo, empeño y presupuesto, que en muchos casos suele ser de créditos o los propios ahorros de estas personas. Es por esto que, por lo general, estas micro pequeñas y medianas empresas comienzan a desarrollarse con mucho éxito, dado que tienen muy claro el para qué existen en el mercado y cuál es su objetivo.

Desde hace algunos años se comenzó a generalizar el concepto que hace referencia a las micro, pequeñas y medianas empresas como el término MIPYMES, desde el surgimiento de este tipo de empresas se han creado proyectos para apoyarlas con su desarrollo económico y administrativo, debido a que al frente de estas, en la mayoría de los casos se encuentran familias y personas emprendedoras, con entusiasmo y ganas superarse.

Asimismo, muchos optan por apoyar este tipo de empresas pues, de esta manera impulsan el comercio local. Teniendo en cuenta lo anterior y en relación con lo que sucedió en el año 2020 por el tema del virus de COVID-19, se podría exponer que existen dos puntos de vista desde dónde se puede analizar la situación de las MIPYMES para ese año; es decir, para algunas este período ha sido una prueba o se ha presentado como un gran inconveniente para obtener ganancias mientras

que para otras, en cambio, ha sido una forma de surgir por medio de su empresita y hallar un espacio para quedarse; estas personas vieron la posibilidad de convertir la pandemia a causa del COVID-19, en nuevos emprendimientos y con esto generar algunos ingresos, con lo cual pudieran tener una economía más estable.

El impacto de esta pandemia en relación con las micro, pequeñas y medianas empresas, se observa en los cambios que algunas efectuaron para evitar suspender la comercialización de sus productos o servicios. Aquí es importante destacar que, en la actualidad, tanto las MIPYMES de Puriscal como a nivel nacional, se vieron en la obligación de enfrentar la situación de la manera correcta implementando las medidas sanitarias impuestas de forma preventiva por el Gobierno de Costa Rica, (2020), cuyo fin es cumplir las restricciones que se van a describir sin distinción cuando la pandemia haya o no afectado la zona donde se ubica la empresa o centro de trabajo.

El gobierno propuso poner en práctica las indicaciones del Ministerio de Salud para frenar la transmisión del virus y mantener al tanto a los empleados de la importancia del cumplimiento de estas para evitar el contagio de COVID-19. Como prevención el Ministerio de Salud invitó a colocar de manera visual los protocolos de estornudo y lavado de manos de manera que se realicen adecuadamente para eliminar el COVID-19, así como incrementar las medidas de limpieza de áreas o instrumentos de trabajo con los cuales se tiene contacto con más frecuencia, por el personal e incluir constantemente productos y utensilios de limpieza de forma que los colaboradores siempre estén protegidos contra el virus.

Las restricciones anteriores pertenecen a una extensa lista de medidas que, para lograr ser implementadas por las MIPYMES, estas realizaron inversiones inesperadas, y se vieron forzadas a destinar parte de sus ahorros o adquirir préstamos para poder cubrir los gastos generados, teniendo en algunos casos considerables consecuencias económicas negativas, como lo determina Bolaños, (2020) a continuación:

Luego de casi tres meses del cierre de negocios como medida sanitaria para evitar la propagación del COVID-19, las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) vuelven a abrir sus puertas parcialmente y bajo estrictas normas de higiene. Sin

embargo, muchas de ellas tuvieron que despedir a su personal, vieron disminuida su clientela y perdieron competitividad (párr.1).

Ahora bien, en acatamiento de las medidas sanitarias impuestas por el gobierno y cumpliendo con todas las leyes establecidas, cierta cantidad de micro, pequeñas y medianas empresas impulsaron sus ventas o se crearon desde cero, con métodos de innovación utilizando algunos medios digitales como principales aliados, así lo explica Bolaños (2020): se pueden utilizar algunos servicios de atención a domicilio y medios digitales para vender las mercancías (párr. 18). En relación con esta nueva panorámica comercial, se espera evaluar el impacto del COVID-19 en las MIPYMES y los efectos que la pandemia ha causado en estos negocios, en sus familias y en la vida cotidiana de los gerentes y/o dueños de estos, específicamente en la zona de Puriscal, en vista de que esta es una zona rural que se percibía con potencial de crecimiento para el año 2020.

Se pretende lograr que los participantes de la presente investigación sean los administradores o propietarios de empresas MIPYMES, en el sector puriscaleño, y con sus comentarios poder conocer cómo enfrentaron este acontecimiento y cuál fue la experiencia adquirida durante el proceso, así como las acciones que han realizado para buscar solución a sus problemas económicos, de manera rápida y efectiva.

En relación con la realidad económica y sociocomercial que enfrentaron estos microempresarios, nos planteamos la siguiente interrogante:

¿Cuál es el impacto que generó la pandemia por COVID-19 en las micro, pequeñas y medianas empresas, en el centro de Puriscal?

Objetivos

Objetivo General

Evaluar el impacto de la pandemia por COVID-19 en las principales 10 micro, pequeñas y medianas empresas del cantón de Puriscal, durante los meses de abril a septiembre del año 2020.

Objetivos Específicos

Determinar las diversas situaciones a las que se han enfrentado los empresarios con el desarrollo del COVID-19, durante algunos meses del año 2020.

Explicar las acciones que debieron tomar las micro, pequeñas y medianas empresas de Puriscal para poder mantenerse en el mercado.

Detallar el impacto del COVID-19 en las micro, pequeñas y medianas empresas del cantón en estudio.

Justificación

El año 2020 fue sin duda, un año muy diferente para una sociedad adaptada a laborar desde oficinas, convivir en multitudes, disfrutar de paseos o incluso de reuniones familiares, ya que todas estas actividades y otras similares, no se siguieron realizando con normalidad a causa del COVID-19. Esta pandemia según la Organización Mundial de la Salud ([OMS], 2020) es retransmitido por un virus respiratorio que surgió originariamente en Wuhan, China en el año 2019 y que comenzó a expandirse a nivel mundial hasta llegar a considerarse como una pandemia, con grandes consecuencias de letalidad humana.

El efecto de esta situación a nivel general ha sido y sigue siendo confuso a causa de la falta de preparación para un escenario como este, según ha sido el caso de las micro, pequeñas y medianas empresas de Costa Rica o en este caso de Puriscal. Es por esto, conviene investigar las medidas que las empresas Puriscaleñas han usado para sobrellevar la problemática causada por el impacto del virus, ayudaría a que en otras ocasiones donde pueda suceder algo similar, las organizaciones tengan una base para saber cómo actuar y no verse en desventaja por estas situaciones. Mediante el conocimiento reflejado en el análisis del impacto del COVID-19, se enriquecen las medidas preventivas de situaciones adversas, las cuales las MIPYMES deben considerar en el momento del manejo de estrategias de mercado y de sus economías, de modo que se logre ejecutar una reactivación en ambas circunstancias.

Teniendo en cuenta esto, se comprueban varias problemáticas sociales que han surgido a causa del confinamiento a nivel mundial, según Barría, (2020) “el impacto económico y social va a ser muy fuerte, aunque depende de la situación en que se encuentra cada país” (párr.12). Consecuentemente, muchas personas se beneficiarán de los resultados expuestos en la presente investigación, tanto empresarios como ciudadanos, en general, que necesiten una mayor noción de cómo lidiar con este tipo de situaciones. Dado que existen pocos documentos que analicen el virus del COVID-19 por ser un acontecimiento reciente, la presente investigación servirá como base para posibles estudios con el paso del tiempo y con muchos proyectos sobre MIPYMES, que se espera surjan en un futuro después del paso de la pandemia.

Con base al tema presentado, desde el punto de vista de futuras investigaciones sobre esta enfermedad como lo es el COVID-19 y su impacto en las micro, pequeñas y medianas empresas en el cantón de Puriscal; pues esta investigación será un insumo de provecho, que brindará ideas e información a otros posibles estudios, vinculados con este punto de vista.

Antecedentes

Historia

A lo largo de la historia, los seres humanos han implementado un manejo de los recursos que poseen de manera que generen un beneficio para las personas, familias o para sus negocios o empresas; y con el paso de los años a esto se le llegó a conocer como comercialización. Función aplicada para satisfacer necesidades de los clientes y empleados como medio de sustento de miles de familias, porque se da la creación de empresas para obtener un mejor manejo de las gestiones que requieren y a su vez se generan fuentes de empleo y pagos salariales al personal de la empresa con el fin de que los trabajadores cuenten con dinero suficiente para su manutención. Lo cual se resume en la importancia de las empresas y en que son muy necesarias para la sociedad, ya que de cierta manera, son muchos los beneficios que la administración del dinero y su relación con el entorno sociocomercial. Conforme han pasado los años y se ha ido avanzando en la tecnología y la alfabetización, se dio el surgimiento del término MIPYMES para referirse a las micro, pequeñas y medianas empresas, tan conocidas hoy día.

Díaz, (2007), hace mención en que para el año 2006, los hogares costarricenses no cuentan con Tecnologías de la Información y la Comunicación, más conocidas por sus siglas TIC; hoy, casi todos los hogares cuentan con una computadora e incluso con servicio de internet. También, menciona la importancia de implementar el uso de estas en las PYME y a modo de explicación de este término ejemplifica que de manera oficial se define en la Ley 8262, conocida como la Ley de Fortalecimiento a la Pequeña y Mediana Empresa de mayo del 2002, específicamente en el Decreto No. 33111-MEIC del Ministerio de Economía Industrial y Comercio, en adelante MEIC, informado en la Gaceta No. 97 del 22 de mayo del 2006.

Esta ley según Díaz, (2007) citando al Ministerio de Economía Industria y Comercio, Reglamento General a la Ley N° 8262 de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas. Publicado en La Gaceta No. 97 del 22 de mayo del 2006, determina en su primer artículo lo siguiente: “definen PYME como toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de recursos físicos estables y de recursos humanos, los maneje y opere, bajo la figura de persona física o persona jurídica, en actividades industriales, comerciales o de servicios” (p.6). Siendo este el significado del término PYME no está de más recalcar que el MIPYME es uno utilizado para caracterizar las micro empresas con esa misma explicación; pues, son empresas con una cantidad de más de una persona, pero igual o menor a 10 personas y estaban quedando por fuera de la explicación.

Según la aclaración anterior, con base en otras investigaciones analizadas se entiende lo inicialmente citado como la definición histórica de PYME utilizada en Costa Rica. Es por esto que, para Díaz, (2007) en su estudio las pequeñas y medianas empresas, considera que estas cumplen una gran función en el desarrollo del país y en relación con el tema de la presente investigación, Díaz destaca que es necesario implementar el uso de las TIC en las PYMES, de manera que estas puedan realizar ventas virtuales y pese a que el estudio de Díaz, (2007) fue hace ya algunos años en su investigación él señala a manera de conclusión que “Las PYME pueden incrementar su competitividad y productividad con el empleo de las TIC, sobre todo en virtud de los cambios que se avecinan en el entorno” (p.34) como ha sido comprobado con lo sucedido con el aumento de las ventas en línea que se dio a causa del confinamiento.

Antecedentes internacionales

Mourelo, (2020) mediante en su informe para la Organización Internacional del Trabajo (OIT): El COVID-19 y el mundo del trabajo en Argentina: impacto y respuestas de política, refleja las situaciones más relevantes que ha causado el COVID-19 en Argentina y a nivel mundial, sin embargo, recalca en constantes ocasiones que, este país apenas se encontraba saliendo de una difícil situación financiera y justo cuando ya la calma iba llegando, surgen problemas a causa de la pandemia en el año 2020, afectando a la población en diferentes aspectos, tales como el desempleo, el cierre de empresas y el tener que lidiar con las restricciones de sanidad impuestas por el gobierno.

De manera que, Mourelo, (2020) citando a OIT, (2012), en el apartado del informe titulado “Las dificultades de las pymes en la situación de crisis”, insiste en que “En Argentina, las microempresas y las pymes tienen una importancia particular como creadoras de empleo decente, así como para el crecimiento económico y el desarrollo productivo” (p.13). Conviene indicar que como uno de los objetivos específicos de esta investigación es establecer el impacto del COVID-19 en las micro, pequeñas y medianas empresas, que se encuentra relacionada íntimamente con el informe de Mourelo, (2020) al explicar lo siguiente:

A pesar de esta situación difícil, estas empresas argentinas buscan soluciones activamente: el 92 por ciento de las pymes encuestadas ha tomado alguna acción. En este sentido, el teletrabajo es la medida más usada, reportada por el 55 por ciento de las pymes que operan en el sector de servicios y el 46 por ciento de los profesionales independientes, aunque solo utilizada por el 24 por ciento de las firmas de esa categoría en la industria y el 23 por ciento en el comercio.

En vista de esto, la relación encontrada con la investigación está en el impacto de la pandemia en las empresas de Argentina, al tener que buscar alternativas soluciones para continuar con sus operaciones y enfrentar positivamente los cambios que el COVID-19 trajo a nivel mundial.

Por otro lado, Gil y Jiménez, (2015) titulan su investigación como: El contexto económico global de la PYME, y mediante un enfoque cualitativo destacan la importante labor de las PYMES en Colombia, ya que estas aportan al Producto Interno Bruto (PIB) de ese país y de la gran mayoría de países latinoamericanos, y estas empresas son generadoras de empleo, productos y servicios; se convierten en verdaderas fuentes de desarrollo para cada una de esas naciones. La mayoría de empresas colombianas se clasifican dentro del rango de PYME; Gil *et al.* (2015) citando a Garzón, (2005), revelan que “para 2005, la pyme colombiana significó alrededor del 97 % de los establecimientos, casi una tercera parte de la producción y de las exportaciones no tradicionales y un 57% del empleo industrial, así como un 70% del empleo total” (p.167).

Es verdaderamente importante saber cómo se colocan las PYMES en otros países, ya que como conclusión Gil *et al.* (2015) proponen que: “en general, el sector pyme representa -en promedio- el 80% de la estructura empresarial-productiva y el 50% de la generación de empleo de los distintos países, en el contexto regional latinoamericano” (p.174). Esta información es un insumo de mucho interés para los objetivos de nuestra investigación, demostrando el nivel de importancia que tienen las PYMES en la economía de un país; ahora bien, si se enfatiza en un cantón como Puriscal, de la provincia de San José Costa Rica, cuyo nivel de relevancia de las micro, pequeñas y medianas empresas aumentaría en gran medida.

Desde otra perspectiva, Molina, López y Contreras, (2014) con su investigación cualitativa “El emprendimiento y crecimiento de las Pymes”, consideran que para que las pequeñas y medianas empresas obtengan éxito con sus productos o servicios, debe haber un emprendedor al frente que utilice la inteligencia y conocimientos de sus empleados a beneficio de la empresa y considere utilizar las habilidades de estos, incluso antes de que hayan utilizado la tecnología; a su vez, con la investigación se interpreta, según Molina *et al.* (2014) citando a Rodríguez (2002), que en México el surgimiento de las pequeñas y medianas empresas se remonta al inicio de las necesidades del hombre, funcionando no solo para satisfacer esas necesidades, sino también como una manera para desarrollar el país, a mediados de la Revolución Industrial (p.60). Aquí es importante mencionar que el uso de la innovación en las micro, pequeñas y medianas empresas, es un excelente aporte a las PIMES, como una forma de conservarse en constante innovación y mejorando la calidad de servicios que brinda a sus clientes.

Marín y Vargas, (2020) en su estudio ¿Cuál es la influencia de la actual crisis sanitaria en la economía mundial?, reconocen que tanto Colombia país en el cual desarrollaron su análisis, pero enfocándolo al resto del mundo, los problemas económicos que han surgido son considerables y declaran que la nación colombiana no se encuentra preparada para un mayor número de casos de COVID-19, ya que traería graves consecuencias para el país. También, indican que algunos de los impactos de esta crisis son el desempleo, la caída de las exportaciones, afectación del sector turismo a escala mundial, entre otros. Con un enfoque cualitativo en el transcurso y desarrollo de su análisis, concluyen que el COVID-19 ha sido una de las pandemias más catastróficas de los tiempos, porque ha causado un paro económico en el mundo como ninguna otra y ha demostrado que ningún país contaba con los suficientes recursos médicos como para abastecer a toda su población. Lo cual significa que este estudio tiene relación con los objetivos de nuestra investigación, ya que aporta datos relevantes sobre el COVID-19 y también menciona aspectos importantes de la economía.

Antecedentes nacionales

Por otra parte, en Costa Rica Méndez, Oliva, Salazar, y Villegas, (2016) elaboraron el tema de investigación titulado: 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; aplican un enfoque mixto, puesto que cuenta con parámetros tanto cualitativos como cuantitativos.

Como resultado se desarrolló un gran análisis sobre la manera en que sus dueños desarrollan la gestión administrativa de las PYMES, porque en la mayoría son personas estudiadas con conocimientos empresariales, y se han apoyado, así principalmente, en la experiencia dado que muchos tienen años de gestionar sus propias empresas y aunque, se explica el significativo impacto que las PYMES tienen en las economías de los países. No obstante, en este caso de Costa Rica, para Méndez *et al.* (2016) mencionan a Galán, Giusti, Mollo, y Nóbile, (2007) y afirman que aún existen problemáticas a las que se enfrentan las PIMES, tales como:

Aumentos de los costos de producción, alta participación de los impuestos, disminución de la rentabilidad, caída de las ventas, fuerte competencia en el mercado interno, dificultad para obtener financiamiento, alto grado de evasión de los productores locales, elevados costos de financiamiento, retrasos en los pagos de los clientes, insuficiente capacidad instalada, fuerte competencia en el mercado externo, entre otros (p.5).

Consecuentemente, se podría decir que con base en el estudio realizado por estos autores se describe que la situación de las MIPYMES no es fácil, al estar pasando por una pandemia o no, ya que siempre tienen inconvenientes que resolver es de esta manera que se enlaza con la presente investigación, al establecer algunas de las situaciones a las que estas empresas deben enfrentarse.

López, Marín y Sotelo, (2016) en su investigación Estudio de la efectividad de la promoción y publicidad como herramientas de posicionamiento internacional de las PyMEs exportadoras del sector alimenticio del Valle Central de Costa Rica en el período 2012-2014, mediante un enfoque cuantitativo expresan su intención de fomentar el comercio de las pequeñas y medianas empresas, mediante las exportaciones y el conocimiento de estas a nivel internacional; también, destacan el compromiso del gobierno costarricense en la creación de instituciones públicas para dar apoyo, constantes beneficios y ser impulsoras de las MIPYMES nacionales, con el fin de que estas logren sus objetivos y puedan llegar a ser empresas desarrolladas o bien establecidas que generen empleo, productos innovadores y desarrollo de la economía del país con el uso estrategias administrativas, como el ejercer funciones marketing a su favor. Se entiende como una principal conclusión de la investigación según López *et al.* (2016):

El uso y aplicación de las herramientas correctas de promoción y publicidad y las características fundamentales que estas componen, comprueba que es una de las determinaciones más eficaces y se convierte en el resultado más importante en esta investigación, al ser el medio fundamental por el cual las PyMEs aumentan su posicionamiento en mercados internacionales al ejecutar las anteriores de la manera correcta y hacia el mercado adecuado (p.190).

Lo cual hace relación con la presente investigación al advertir sobre la relevancia del uso de la innovación en las MIPYMES, especialmente cuando se está viviendo una situación como la pandemia del COVID-19, que ha generado que los clientes busquen nuevas formas de adquirir los productos o servicios, según sus necesidades.

Arias, (2020) en su estudio cualitativo, Modelo para la gestión de ventas basado en tecnologías de información y comunicación para la imprenta Cerdas ubicada en el cantón de Turrialba: Diseñar un modelo para la gestión de ventas basado en tecnologías de información y comunicación para la Imprenta Cerdas ubicada en el cantón de Turrialba con el propósito de impulsar la competitividad empresarial, se propuso el uso de fuentes tecnológicas como WhatsApp y Facebook para gestionar las ventas de la imprenta, así como algunas técnicas reconocidas de mercadeo; la empresa se considera dentro del rango de PYME que sugiere el MEIC y el estudio en general, busca formas de hacer crecer el conocimiento de los trabajadores y dueños para que las ventas aumenten, junto con las ganancias. Concluyendo que no solo el uso de las TIC como método de venta de productos y servicios, funciona, pues sí aporta a que se consuman más, pero el principal hábito que se debe buscar, es crear una buena relación con los clientes.

Por consiguiente, hay una gran similitud del cantón de Turrialba con el cantón de Puriscal ya que, ambos son cantones rurales en desarrollo que poseen PYMES, las cuales intentan mantenerse en el mercado, pese a la difícil competencia que tienen para buscar proyectarse mejor a la zona, y cuyo fin es crecer tanto a nivel estructural como a nivel económico.

Azofeifa y Méndez, (2020) por medio de la investigación: Propuesta de un plan de mercadeo para el Hotel Ocotol en Guanacaste, con un enfoque mixto se estudió y analizó la situación de esta empresa para lograr un aumento en la cantidad de sus visitantes y con esto alcanzar la capacidad máxima de alojamiento, disponible en el hotel, con estrategias de marketing innovadoras, aún más durante la transición de la pandemia actual conocida como COVID-19, por lo cual se propuso la capacitación de los empleados y la colaboración de los socios para poder lograr este objetivo. De esta manera, existe una relación entre este estudio y la investigación en marcha, porque ambas se desarrollaron durante el transcurso de la pandemia y se pretende que las pequeñas y medianas empresas efectúen medidas preventivas para este tipo de inconvenientes.

Ya que, según Azofeifa *et al.* (2020), una de las deducciones a las que llegó una encuesta aplicada a los clientes, indicó que dentro de lo más importante para estos era “principalmente la seguridad de su salud, al mantener los protocolos de limpieza necesarios; es que se decide ajustar todos los hallazgos a las necesidades actuales y la situación a abril 2020” (p.163) Esto es importante pues, muchas de esas empresas no podían cerrar o detener sus operaciones, simplemente por el impacto económico que eso provocaría para estas empresas; pero el hecho de que pensarán en poner su salud en primer plano, antes que los gastos de adquirir productos de limpieza para cuidarla, deja mucho que aprender para otras que no lo hicieron así.

Proyecciones

- Por medio de la presente investigación enfocada en las pequeñas y medianas empresas en el centro de Puriscal, que es un cantón rural de Costa Rica, se pretende orientar a los emprendedores de la zona a considerar la importancia de tener una estrategia para solucionar problemas inesperados, como una pandemia similar a la provocada por el virus COVID-19 y poder tomar acciones efectivas ante cualquier situación similar a futuro.
- Dentro de una de las medidas que algunas empresas debieron tomar para seguir en el mercado, fue utilizar herramientas como redes sociales o ventas en línea para permitir que los usuarios continuaran adquiriendo sus productos; por lo tanto, se proyecta analizar si las MIPYMES en Puriscal utilizan los beneficios de los medios tecnológicos para realizar sus ventas y así evitar un aumento en el número de casos de la enfermedad, ya que los clientes podrían optar por comprar virtualmente para evitar la exposición física ante el virus.
- Se detallará el impacto causado por el COVID-19 en las micro, pequeñas y medianas empresas del cantón de Puriscal, con el fin de poder considerar todos los escenarios a los que se han expuesto los empresarios de esa zona en específico, ya que tiene como principal característica que es un cantón rural, por lo tanto, se espera determinar de qué forma se presentó el impacto por el virus; es decir, positiva o negativamente para comprender mejor los efectos causados por un acontecimiento de esta dimensión en Puriscal, como lugar alejado de la capital costarricense.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Entre otras funciones, el marco teórico o de referencia tiene como propósito ayudar a las personas a comprender de una mejor manera, los términos utilizados por el autor de un proyecto para expresar el conocimiento que tiene sobre su estudio; según Rojas (2001) citado por Hernández, Fernández, y Baptista (2014), el desarrollo de la perspectiva teórica "... implica exponer y analizar las teorías, las conceptualizaciones, las investigaciones previas y los antecedentes en general que se consideren válidos para encuadrar el estudio" (p.60), lo que se pretende exponer en este capítulo.

Como el 2020 fue un año muy inesperado para muchos, el proyecto abarca entre otras circunstancias, las consecuencias que este generó para las principales Micro, Pequeñas y Medianas empresas en el cantón de Puriscal. De modo que, en el marco teórico se procede a explicar cada uno de los conceptos utilizados, en los cuales los lectores podrían tener dudas sobre su significado sirviendo de guía para que estos comprendan mejor el tema de la investigación.

Con el fin de lograr mayor conocimiento sobre el tema en cuestión, se brinda una pequeña reseña de cada una de las empresas participantes en el estudio, las cuales se clasifican en comercio, construcción, servicios y turismo, clasificándolas por sectores, según el interés de este análisis de resultados y no mencionar constantemente el nombre de cada una de ellas en cada pregunta.

Tabla número 1: Empresas participantes en el estudio

Nombre de la empresa	Clasificación	Reseña
Miel de abeja las obreras	Comercio	Es una PYME fundada hace más de 25 años en Puriscal por Miguel Chaves Fernández, quien tiene más de 30 años de dedicarse a la apicultura, como actividad primaria. Esta empresa familiar se dedica a la producción y

		<p>comercialización de miel de abejas pura y otros productos de la colmena, siempre comprometidos a cumplir con los más altos estándares para ofrecer productos de calidad y a su vez, cuidar de las abejas debido a los múltiples beneficios que ofrecen al ecosistema.</p> <p>Principales productos que ofrece:: miel de abejas pura en diferentes presentaciones, polen, jalea real, miel en panal, miel con polen, miel con propóleos, extracto de propóleos y miel cremada, entre otros</p>
Vidrios Bosco	Comercio	<p>Esta empresa inició en el año 1984 como una sociedad, en el año 1992 el dueño actual adquirió las acciones para convertirse en el único propietario. Dentro de los productos que ofrece están: aluminio, vidrios, accesorios, empaques, celosías, espejos, acrílicos entre otros. Algunos servicios que se brindan son: instalación fabricación de puertas de vidrio, ventanas, espejos, puertas de baño etc.</p>

Agrocomercial Puriscal	Comercio	Fue fundada en 1972 y sus actividades económicas son: agropecuaria, veterinaria y de construcción. Los productos que se comercializa son derivados de esas actividades, tales como: implementos de construcción, abonos, semillas, medicamentos veterinarios, alimento para los animales, herramientas eléctricas, etcétera.
Innovaflor	Comercio	Es una empresa familiar en el cantón de Puriscal que se fundó en el año 2015. Inició como floristería; hoy en día cuenta con otros productos como almácigos, venta de árboles frutales y realizan decoración de todo tipo de eventos, también cuentan con servicio exprés y ventas en línea mediante redes sociales como Facebook e Instagram.
Floristería Rosella	Comercio	Esta microempresa comenzó a operar en el 2010, brindando el servicio de venta de arreglos florales, decoración y detalles como tarjes, chocolates, peluches, entre otros.

<p>Confecciones y Pasamanería Nury</p>	<p>Comercio</p>	<p>Esta empresa fue fundada hace 32 años; se dedica a la confección de todo tipo de ropa: uniformes escolares, colegiales y de oficina, ropa de vestir, ropa deportiva. Venta de pasamanería para la confección de manualidades como: lanas, hilos, encajes. También se brinda el servicio de bordado computarizado y sublimación, así como cursos de tejido.</p>
<p>Exorna Puriscal S.A</p>	<p>Comercio</p>	<p>Es una empresa familiar ubicada en San Antonio de Puriscal; se fundó formalmente como empresa en el año 2000, iniciando como floristería y vivero. En la actualidad ofrece también insumos agropecuarios.</p>
<p>ABAL INGENIERÍA</p>	<p>Comercio</p>	<p>Empresa fundada en el 2012. Realiza distintas obras en el área de la construcción como diseño, creación de obras civiles, avalúos, también cuentan con el servicio de bienes raíces; brinda asesoría en ingeniería civil en el proceso de construcción de distintos tipos de proyectos.</p>

Centro de Copias Calinga	Servicios	El Centro de Copias Calinga, ubicada en Santiago de Puriscal. Brinda servicios de fotocopiado de cualquier tipo de documento, empaste de libros y más, servicios de recargas celulares, impresiones blanco y negro y a color, entre otros.
Villas Mastatal	Turismo	Inició en el 2008, después de que se fundó el Parque Nacional La Cangreja, con la necesidad de ofrecer servicios básicos y la oportunidad de trabajo. El principal atractivo del proyecto es ofrecer hospedaje rural y servicios como: habitaciones con cocina equipada para parejas o familias, espacio para camping, habitaciones con amplio espacio para grupos y cocina compartida; brindan alimentación bajo reservación; hay Tours diferentes sitios como al Cerro "Yarcazu" o cima PN, Cataratas Las Gemelas, Catarata El Indio, Cataratas Don Mario.

Nota: Elaboración propia.

Distrito

Como se establece en el Capítulo IV de la Ley sobre División Territorial Administrativa, los distritos son pequeñas divisiones geográficas de los cantones, que deben tener al menos un 10% de la población total del cantón en que se ubican (Sistema Costarricense de Información Jurídica [SCIJ], 1969). Como dato importante cabe resaltar que el cantón de Puriscal, tiene 9 divisiones.

Cantón

Las provincias del país se dividen en cantones que son regiones pequeñas, que deben tener al menos un 1% de la población del país para poder nombrarle como cantón. También, estas zonas cuentan con municipalidades responsables de mantener el orden y velar por el cumplimiento de normas, así como responder ante el gobernador de su provincia. Los límites de los cantones deben estar determinados por recursos naturales, Capítulo III de la Ley sobre División Territorial Administrativa (SCIJ, 1969). La presente investigación se desarrolló en el cantón de Puriscal, de ahí la importancia de definir este concepto.

Provincia

De acuerdo con la ley número 4366, Ley sobre División Territorial Administrativa Capítulo III para efectos administrativos, el territorio costarricense se divide en provincias (SCIJ, 1969). Lo cual hace posible que las funciones desempeñadas por el gobierno de Costa Rica sean más fáciles, pues en cada una de esas provincias existen diferentes instituciones encargadas del manejo de los recursos; estas instituciones que administran las contribuciones del erario público, deben responder ante el gobierno central del país.

Municipalidad

En el país los organismos clasificados como municipalidades se encuentran en el distrito principal de cada cantón; es decir, en este caso en Santiago de Puriscal de acuerdo con la (Unión Nacional de Gobiernos Locales [UNGL], 2019)

El Gobierno Local es el más cercano a la gente. En un sistema político democrático, deviene en el escenario ideal de redefinición de la relación representante-representado, donde se hagan efectivos el empoderamiento ciudadano, la transparencia, la rendición de cuentas y la incidencia social en la toma de decisiones políticas (p. 7).

En otras palabras, las municipalidades están compuestas por una cierta cantidad de personas que conforman el gobierno local, destinadas a realizar propuestas de acciones que beneficien al cantón y cumplirlas en un período determinado con un presupuesto para cada proyecto. Es decir

que para efectos de este estudio, se considera que la Municipalidad puede ser un respaldo para las micro, pequeñas y medianas empresas del cantón en estudio.

Puriscal

El presente proyecto se lleva a cabo en esta región, la cual según su historia pertenecía primeramente al cantón de Escazú; pero para el año 1868 se separó y se fundó como el cantón número cuatro de la provincia de San José. Su nombre es muy representativo como lo menciona Guillén (2020): “El nombre actual del cantón proviene de la evolución de la palabra purisco, la que se refiere al momento en el que el frijol está en flor” (p. 19) a causa de que en el lugar se cosechaban extensas zonas con este grano y era popular por ello.

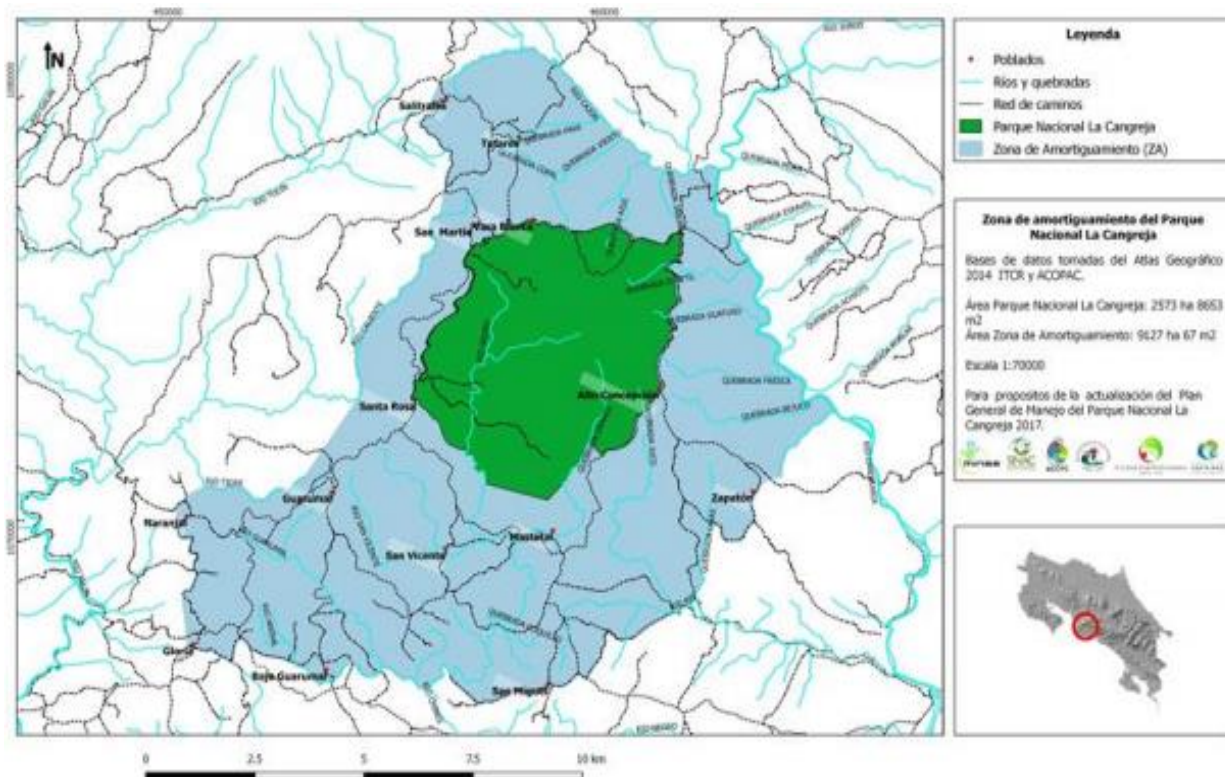
Figura 1: Mapa de la ubicación de Puriscal en la provincia de San José



Nota: Municipalidad de Puriscal (2020).

Cabe destacar que una extensa zona territorial de Puriscal, conforma el Parque Nacional La Cangreja, el mismo que durante la pandemia ha sido visitado por turistas en busca de un ambiente lleno de naturaleza, pues según el Sistema Nacional de Áreas de Conservación, (SINAC, 2020): “El parque posee más de 300 especies de aves, como las lapas, trogones, tucanes, ave del sol, pavas y otras más. Además, sobresalen animales como las guatusas, pizotes, tepezcuintes, saínos, venados, pumas, manigordos, ranas venenosas verde negro, entre otros” (párr. 4) lo que no es de extrañar que teniendo en cuenta que el pueblo puriscaleño es en gran medida rural.

Tabla de Figuras 2: Zona de Amortiguamiento del Parque Nacional La Cangreja



Nota: (Sistema Nacional de Áreas de Conservación [SINAC], 2018) citado por (González, Ilama, Marín, y Quirós 2019, p. 27).

También otro de los puntos a destacar sobre el sitio, es que está conformado por 9 distritos, dentro de los cuales se destaca Chires, pues una parte de este ha sido denominada como zona Indígena de Zapatón en la cual habitan personas pertenecientes al grupo aborigen Huetar. También, mantiene varios patrimonios históricos, como el templo católico de Pedernal, el templo de Barbacoas y el antiguo templo de Puriscal, los que son tomados en cuenta como atractivos turísticos de la región.

Tabla número 2: Atractivos turísticos de Puriscal

Distrito	Nombre del atractivo turístico	Importancia actual o potencial
Santiago	Ruinas de la Iglesia, Feria Nacional del Chicharrón	Importancia histórica y cultural
Barbacoas	Iglesia	Patrimonio histórico-cultural
Grifo Alto	Viñedo y Producción de Vino, producción de acerola	-
Candelarita	Iglesia	Patrimonio histórico-cultural
Chires	Parque Nacional La Cangreja, Corredor Biológico Paso, Las Lapas, Reserva Indígena Zapatón	Biodiversidad con alto potencial turístico

Nota: Guillén, (2020, p. 41).

Con respecto al comercio local de esta ciudad se estima que marcha en desarrollo, ya que en los últimos años se han establecido dos cadenas empresariales reconocidas como la tienda de zapatos Best Brands y la Heladería POPS también, ha aumentado el sector empresarial en el cantón, principalmente por la cantidad de empresas consideradas como MIPYMES, pues según Guillén, (2020) “...la economía del cantón está basada principalmente en servicios, especialmente actividades comerciales” (p. 35) y estos son dos de los sectores a los que más se dedican ese tipo de empresas. Por lo que es razonable intuir que se haya experimentado algún tipo de impacto del virus COVID-19, durante los meses de abril a septiembre del 2020, en las micro, pequeñas y medianas empresas de este cantón.

Asintomático

Al propagarse la enfermedad del virus COVID-19, pasó poco tiempo para que los científicos descubrieran que una de las condiciones en algunos pacientes, era el ser asintomáticos; lo que explica que en algunos casos, las personas contagiadas por el coronavirus del 2019 no presentan síntomas de ser portadores de dicho virus. De acuerdo con Revista La Vanguardia (2020) citado por Valdés, León, Neira, y Jaqueman (2020), mencionan lo siguiente al respecto:

La evolución asintomática se atribuye a causas asociadas a la susceptibilidad genética; es decir, a las características propias que hereda cada individuo y que condicionan que, al infectarse con un determinado virus, el sistema inmunitario pueda reaccionar mucho o poco ante este virus, a pesar de no haber recibido la vacuna o algún medicamento contra ese agente biológico (p. 3).

Por lo que, fue fundamental que las personas que tuvieron algún tipo de contacto con contagiados comprobados de la enfermedad, de igual manera se mantuvieran en aislamiento, y siguieran las medidas de higiene recomendadas por los especialistas, pues protegerse de estos debería ser responsabilidad de cada persona. Como ha sucedido con todo el proceso realizado a nivel mundial, durante la pandemia desenlazada a causa del SARS-Cov-2 en la cual se estableció como medida de seguridad ciudadana el utilizar mascarillas y mantener el distanciamiento social para impedir que el virus causante de la enfermedad, se propagara aún más.

Enfermedades Infecciosas

Existen diferentes tipos de enfermedades, algunas afectan de manera violenta la salud de los seres humanos, mientras que otras si acaso se logran percibir. Con la llegada de la pandemia provocada por el COVID-19, las personas aprendieron mucho sobre esto porque, en algunas de ellas se presentaban síntomas realmente fuertes que para muchas fue imposible recuperarse al contrario de otras, quienes no presentaban síntomas y fueron determinadas como asintomáticas; es probable que estos casos contagiaron a muchos sin darse cuenta, puesto que no sabían que poseían la enfermedad como lo explica la (Organización Mundial de la Salud en adelante [OMS], 2020) “Las enfermedades infecciosas son causadas por microorganismos patógenos como las bacterias, los virus, los parásitos o los hongos. Estas enfermedades pueden transmitirse, directa o indirectamente, de una persona a otra...” (párr.1) es así como, el coronavirus actual se presenta como una enfermedad de este tipo a la cual se le debe tener especial cuidado por su fácil transmisión y los riesgos que esta presenta para los seres humanos.

Pandemia Mundial

Muchos periodicos, revistas y medios de comunicación aseguran que han pasado varios años, desde la última vez que se vivió una pandemia similar a la que inició a finales del año 2019

e incios del 2020 de hecho. Las pandemias mundiales más recientes fueron la del SIDA en 1981, Gripe Porcina de 2009 a 2010 y el Ébola de 2012 a 2016, BBC News Mundo, (2020) comenta lo siguiente:

Pandemia es **“una epidemia que ocurre en todo el mundo más o menos al mismo tiempo”**, de acuerdo a la organización (y una epidemia es una enfermedad que, cada cierto tiempo, registra “un aumento de casos seguido de un punto máximo y, luego, una disminución”) (párr. 37).

Al extenderse el virus por muchos países la OMS declaró la enfermedad causada por el COVID-19 como una pandemia mundial, lo que provocó que varios países actuaran positivamente e iniciaran la aplicación de medidas para proteger la salud de los habitantes de su nación, debido a que por medio de la gran cantidad de conocimiento con que se cuenta en el presente sobre la medicina se evidenciaron las alertas del alto riesgo de contagio al que la población mundial estaba expuesta.

También, otra ventaja que ayudó a que se implementaran medidas de sanidad para evitar el contagio del virus, fue que ya la humanidad había experimentado otras pandemias, por lo que se contó con información registrada sobre estas y el compromiso en la medida de lo posible de actuar correctamente en cada país, tratando de implementar las medidas sanitarias, pero también de buscar soluciones rápidas para los efectos negativos que se podían desplegar de ello. Algunas de las pandemias más relevantes a lo largo de la historia humana, se las presentamos en la tabla siguiente:

Tabla número 3: Pandemias Mundiales

Año	Nombre	Datos relevantes
-----	--------	------------------

1347	Peste Negra	<p>Ha sido la peor pandemia de la historia por la gran cantidad de muertes que se sucedieron, un aproximado a 200 millones de muertes.</p> <p>Gran recesión económica sobre todo en Europa, aumento de precios y bajas en los ingresos económicos.</p> <p>Una disminución poblacional en Europa de al menos un 30% de la población.</p> <p>Abandono de granjas.</p>
1520, 1700 y 1870	Viruela	<p>Con la primera Viruela se estima que hubo una cantidad de muertes estimada de un 90% de americanos.</p> <p>Ayudó a que se promoviera el uso de vacunas en la población. En algunas ocasiones fue utilizada como un arma para conseguir la conquista de algunos territorios.</p>
1817/1856	Pandemia de Cólera	<p>Se desarrolló en aproximadamente 6 etapas hasta el año 1856 iniciando primero en India.</p> <p>Se evidenció la desigualdad social existente a nivel mundial y la importancia del agua potable, ya que los contagios se daban principalmente por la falta de este factor.</p>
1918/1919	Gripe Española	<p>A causa de esta gripe murieron 50 millones de personas, aproximadamente.</p> <p>Es la que actualmente se relaciona más con la pandemia causada por el COVID-19, por la similitud de las normas sanitarias tomadas en ambos casos.</p> <p>También afectó a animales.</p>

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos de Tomasi, (2020).

La tabla anterior aporta conocimiento sobre algunos de los efectos que han generado diversas pandemias mundiales, similares a la causada por el SARS-CoV-2 a lo largo de la historia y pese a que, en la mayoría de los casos, dichos efectos han sido desfavorables para la humanidad, cabe resaltar que todas se han superado poco a poco, con el paso de los años.

Distanciamiento social

Otra de las situaciones con las que la humanidad debió aprender a convivir y de las cuales se considera que ha sido sumamente difícil fue el distanciamiento social, pues no hay que olvidar que la expansión del virus es muy fácil ya que es altamente transmisible, por lo tanto muchas de las medidas de prevención impuestas por los gobiernos a nivel mundial fueron para disminuir ese contagio y es que según BBC News Mundo, (2020), el distanciamiento social “es una de las armas más poderosas que tenemos contra el SARS-CoV-2 y consiste simplemente en mantenernos alejados los unos de los otros” (párr.32) mediante las llamadas “burbujas sociales” lo cual significa que las personas deben relacionarse en la medida de lo posible solo con sus familiares inmediatos.

Sin embargo, educar a la población para hacer posible que se cumpliera con el distanciamiento social, fue un reto, pues de acuerdo con Fernández, Gómez y Pérez (2020): “A pesar de que el distanciamiento social resultó ser eficaz en pandemias anteriores y ha demostrado ser una medida positiva para prevenir contagios por la COVID-19, se considera que no todos tienen el mismo privilegio de implementarlo” (p. 10) esto por razones como: La desigualdad económica a nivel mundial, porque no en todos los centros educativos se cuenta con el equipo adecuado para realizar las clases virtualmente, por la falta de empleos que se puedan realizar virtualmente; también porque no todas las personas estaban dispuestas a cumplirlo o especialmente, porque no todos podían quedarse en casa sin relacionarse con otras personas, porque sus ingresos se verían afectados si lo hacían.

En un inicio, fue muy difícil que todas las personas se adaptaran al distanciamiento, pero con el paso del tiempo, mediante el desarrollo tecnológico con el que se cuenta en la actualidad y la capacidad de ingenio de las personas se hizo posible que se adaptaran medidas como: cumplir con sus funciones laborales desde sus hogares (principalmente de en empleos de oficina), realizar

video llamadas para comunicarse con seres queridos, utilizar aplicaciones de compras por internet y sobre todo, el caer en razón de las personas al saber que de no cumplirlo esto generaría contagios en sus burbujas sociales, afectándolos aún más.

Orden sanitaria

Como lo detalla el Ministerio de Economía, Industria y Comercio [MEIC, 2020], una orden sanitaria es una disposición legal:

Acto administrativo mediante el cual el Ministerio de Salud hace del conocimiento de la persona interesada, de una resolución o disposición particular o especial en resguardo de la salud y el ambiente, la cual es de acatamiento obligatorio y debe ser ejecutada en el plazo que se indique (p. 10).

Es necesario resaltar que el Gobierno de Costa Rica actuó de forma conjunta con el Ministerio de Salud del país para detallar una serie de órdenes sanitarias con el fin de disminuir el riesgo de contagio del virus Sars-CoV-2 en la población, y así evitar el colapso de los centros médicos. Mediante esta disposición del gobierno, muchas de las micro, pequeñas y medianas empresas costarricenses presentaron problemas, pues no podían efectuar algunas medidas, no contaban con el presupuesto requerido para poder realizarlas o que las órdenes sanitarias afectaran las ventas, puesto que tenían que escuchar al MEIC (2020), y se vieron obligadas a acatar algunas de las siguientes medidas u órdenes sanitarias:

- Proporcionar información a todas las personas trabajadoras sobre el COVID-19, así como las medidas de higiene que se deben seguir durante la ejecución de las actividades.
- Corresponde a la persona empleadora cumplir con lo dispuesto en la presente guía y lo que establecen las disposiciones legales nacionales vigentes.
- Comunicar y coordinar de forma inmediata con la autoridad sanitaria competente ante la confirmación de un caso COVID-19, en alguna persona trabajadora a su cargo.
- Proporcionar en los centros de trabajo insumos para una adecuada higiene, como agua, jabón y papel toalla para el secado de manos, además de comunicar a la persona encargada del abastecimiento.

- Preparar y difundir mensajes, así como las prácticas saludables (de fuentes oficiales: Ministerio de Salud y CCSS) mediante: charlas informativas, habilitar puntos de información, distribuir material informativo y recordatorio como afiches o medios electrónicos (p. 11).

Asimismo, una de las medidas que posiblemente causó gran impacto en MIPYMES fue la restricción vehicular, ya que las personas no podían salir en su auto a realizar las actividades de siempre y eso generó que la visitación a este tipo de empresas también disminuyera. Cabe mencionar que el Gobierno tomó medidas que se emplearon de forma positiva como ayudar a las empresas. Entre las que, de acuerdo con el Gobierno de Costa Rica (2020), se destacan “una moratoria de tres meses al pago de impuestos de valor agregado, renta de empresas y aranceles de aduanas, reducción significativa de la tasa de política monetaria para abaratar los créditos...” (párr. 4); sin embargo, esas y otras acciones no fueron suficientes para gran porcentaje de la MIPYMES del país.

SARS-CoV-2

Según BBC News Mundo (2020): “Este es el nombre oficial que el Comité Internacional de Taxonomía de Virus (ICTV) le dio en febrero al último miembro de la vieja familia de los coronavirus y que está causando temor en el mundo entero” (párr. 10). El término SARS había sido utilizado anteriormente de acuerdo con Aragón, Vargas, y Miranda (2020), quienes comentan:

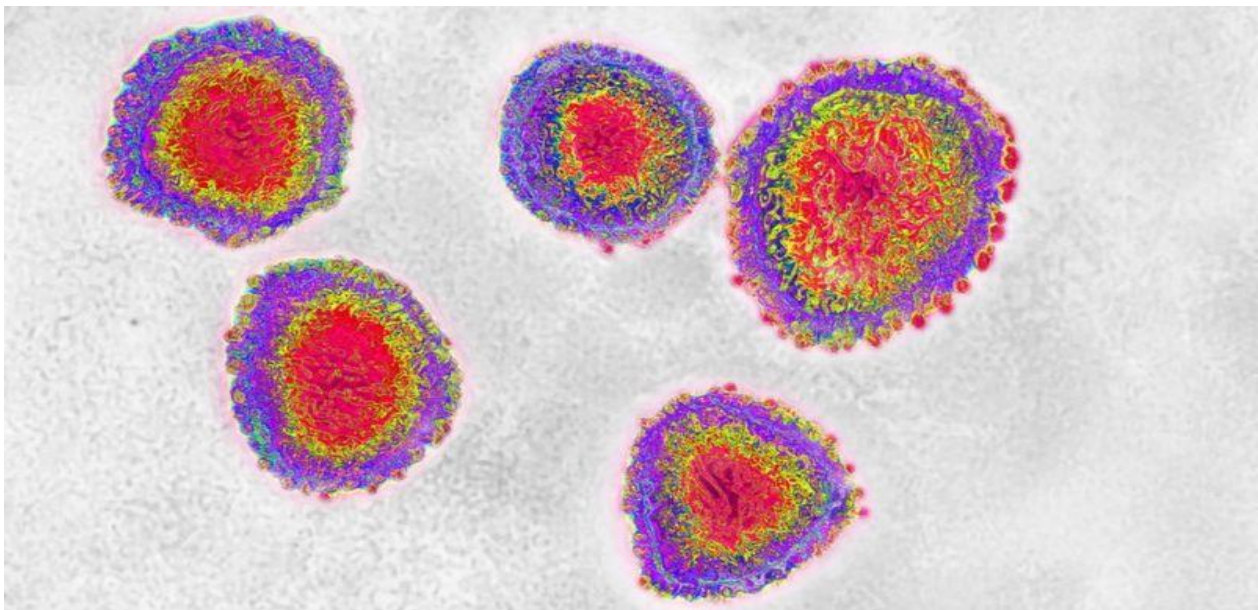
Existen dos virus altamente patógenos y transmisibles, el primero reportado en 2002 en la provincia de Guangdong, China, nombrado coronavirus del síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV) y una década después en 2012 en Arabia Saudita se aisló el coronavirus del síndrome respiratorio del Medio Oriente (MERS-CoV) (p.213).

Dado que, los síntomas presentados por las personas contagiadas con COVID19, son en su mayoría, problemas respiratorios serios debido a que es una enfermedad infecciosa, se determina que este nuevo coronavirus es un tipo de Síndrome Respiratorio Agudo Severo o SARS por sus siglas; dicho de otro modo, es uno nuevo que se debe agregar a la lista como el SARS del año 2019.

COVID19

Desde diciembre del año 2019 se comenzaron a desarrollar algunos casos de neumonía en algunos ciudadanos de la provincia de Hubei, Wuhan, China presentándose como una posible alarma de una enfermedad contagiosa, la cual se comenzó a estudiar y de acuerdo con BBC News Mundo (2020), se le llamó COVID-19 “Esta palabra se refiere a toda una familia de virus, la de los coronavirus, que se llaman así porque sus membranas tienen puntas en forma de corona” (párr. 5). Es muy común encontrar diferentes tipos de coronavirus en animales tales como aves y murciélagos, ya que existen muchas variaciones de estos, pero pocos se pueden alojar en alguno de los sistemas del cuerpo humano.

Figura 3: Imagen representativa de coronavirus.



Nota: BBC News Mundo, (2020, párr. 5).

En el caso de este se le agregó el número 19 por el año en que se dio el primer caso de este tipo de COVID-19, al cual también se le conoce como SARS-CoV-2. Dado la rápida propagación del coronavirus en los habitantes de China y su expansión por diferentes países, fue poco el tiempo que tuvo que pasar para que se declarara pandemia mundial.

Jornada laboral

Desde hace mucho, el trabajo realizado para compañías se ha dividido en jornadas para hacer más fácil la medición del turno que cada colaborador debe tardar en realizar sus funciones y también de acuerdo con Rodríguez, (2019) “La jornada máxima legal tiene como finalidad limitar el tiempo de trabajo para que el trabajador pueda disfrutar de su tiempo libre (derecho al ocio), obtenga ingresos adicionales (horas extras), evite daños e n su salud (enfermedades ocupacionales o accidentes de trabajo), entre otros aspectos” (p. 18). Durante la pandemia por COVID-19, algunas empresas disminuyeron sus jornadas laborales para minimizar gastos, lo cual benefició a las empresas, pero fue perjudicial para los trabajadores causando un impacto desfavorable para la economía.

Empresario

Según Primo y Turizo, (2016), un empresario “es aquel agente, con la energía, el dinamismo y la flexibilidad para resolver los problemas y además ambiciosa e inquiridora” (p. 19) lo que concierne a la investigación, pues se deberá realizar el análisis de 10 empresas del cantón de Puriscal, con información brindada de los empresarios dispuestos a participar en el estudio.

Emprendedor

Para Primo, *et al.* (2016) “El emprendedor representa la figura estelar de la economía de mercado y se encarna en un agente con determinadas características para crear e innovar, también para adoptar las decisiones necesarias que le permitan acometer con éxito nuevos proyectos o negocios y saber asumir los riesgos que se encuentran en este desempeño particular” (p. 18-19). Cabe destacar que, emprendedor y empresario no son lo mismo, aunque en muchos casos se considera el ser empresario como un emprendedor, según el tipo de negocio que se tiene y cómo consiguió llegar a conseguir éxito la persona.

Mercado

De acuerdo con Primo *et al.* (2016) “el mercado es concebido como un espacio de competencia permanente, entendido, más bien, como un proceso de rivalidad entre los contendientes para ganar clientes” (p. 22); este es otro concepto relacionado con la investigación,

pues ciertas organizaciones tienen como objetivo más relevante, el estar preparadas para competir en el mercado y ser preferidas por sus clientes, antes que cualquier otra.

Publicidad

Durante la pandemia se promovió el uso de herramientas de mercadeo como una acción adoptada por las empresas para aumentar las ventas de sus productos o servicios, de acuerdo con Pellicer Jordá, M^a T. (2018), la publicidad “pretende vender antes y mejor que el resto de competidores” (p. 99), de ahí la importancia de que varias micro, pequeñas y medianas empresas optaran por invertir en esta estrategia al tener como fin mostrar a su público meta lo que las diferencia en el mercado.

Análisis FODA

En la administración de empresas se cuenta con diversas herramientas que tienen como objetivo facilitar las funciones que debe desempeñar un administrador para cumplir con las metas o el propósito que tiene la empresa en la cual labora. El análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) es una de estas, como lo detalla Talancón, (2007), citado por Labra, Rivera y Reyes (2017): “la realización del análisis FODA permite un análisis de los factores de éxito que dan paso al cumplimiento de los objetivos de la organización” (p. 83), por medio de esta herramienta (FODA) que podría tener una empresa se le facilita el logro de las metas propuestas, en el momento en que entra a competir al mercado. Esta herramienta ayuda a aprovechar mejor toda esa sinergia comercial-empresarial que hay en el entorno, en relación con calidad de sus productos, precios, costo de oportunidad, publicidad y atención al cliente virtualmente, servicio a domicilio, y otras vetas comerciales que se pueden explorar para que las PIMES se proyecten y crezcan paulatinamente, según los objetivos empresariales y según se pueda aprovechar mejor las fortalezas con las que cuenta el negocio e ir superando cada amenaza como lo debieron efectuar muchas macroempresas, con la llegada de la pandemia por el virus COVID-19 al país.

En la siguiente imagen se consigue apreciar mejor el objetivo de un análisis o matriz FODA:

Figura 4: Análisis FODA

Nota: Cerem.es citado por García y Palla, (2019, p.24).

Ministerio de Economía Industria y Comercio

De acuerdo con la página web del MEIC (2021), el Ministerio de Economía Industria y Comercio en Costa Rica se encarga de velar porque se desarrolle un buen funcionamiento empresarial, mediante el apoyo a estas instituciones (MIPYMES) y de igual manera a los consumidores para que todo sea regulado adecuadamente. Por ejemplo, en la página de MEIC se define su misión de la siguiente manera: “Somos un Ministerio que propicia y apoya el desarrollo económico y social del país a través de políticas que facilitan un adecuado funcionamiento del mercado, la protección de los consumidores, la mejora regulatoria, el fomento de la competitividad y el impulso de la actividad empresarial” (párr. 1).

Dentro de las instituciones que tiene a cargo el MEIC están las PYMES del país, según el SCIJ (2018), en el artículo número 2 de la Ley Orgánica del Ministerio de Economía Industria y Comercio, esta entidad “tendrá a su cargo, con carácter de máxima autoridad, la formulación y supervisión de la ejecución de las políticas empresariales, especialmente para las PYMES; para ello, podrá establecer la organización interna más apropiada acorde con este cometido y los

mecanismos de coordinación idóneos con las instituciones, tanto del sector público como del sector privado”(párr. 4) esta relación del MEIC con las micro, pequeñas y medianas empresas facilita el desarrollo de este sector micro-empresarial del país.

Las micro, pequeñas y medianas empresas pueden solicitar diferentes tipos de apoyo por parte del MEIC, de acuerdo al SCIJ (2018) en el artículo número 3 de la Ley Orgánica del Ministerio de Economía Industria y Comercio, documento donde se establecen las funciones de este ministerio con las PYMES, como se menciona a continuación:

- a) Definir las políticas de apoyo al sector con fundamento en esta Ley, para lo cual tomará en consideración el criterio y las recomendaciones del Consejo Asesor Mixto de la Pequeña y Mediana Empresa.
- b) Definir, formular, promover, coordinar y evaluar los programas de promoción y apoyo de las PYMES, dentro del marco de sus competencias, con énfasis en la aplicación de soluciones referidas a los obstáculos más relevantes en su desarrollo; asimismo, darles seguimiento a tales programas.
- c) Impulsar, en las instituciones públicas y privadas, relacionadas con el sector, las propuestas tendientes al crecimiento, fortalecimiento, promoción y el desarrollo del sector de PYMES.
- d) Coordinar las políticas, los programas, las acciones y las metas establecidos por las organizaciones del sector público y del sector privado.
- e) Impulsar la creación de comités mixtos de técnicos para el diseño de programas particulares de apoyo a la PYME (párr.6).

De lo anterior se concluye que el MEIC es una institución de suma importancia para los empresarios de PYMES y es fundamental promover esta institución en dichas empresas para que los microempresarios puedan disfrutar los beneficios que se brindan y así continuar creciendo en el ámbito empresarial.

Ministerio de Salud

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2017), el Ministerio de Salud (MoH por sus siglas en inglés) en Costa Rica tiene el siguiente perfil:

Es la máxima autoridad responsable dentro del sector de servicios de salud de Costa Rica. Su papel es implementar la dirección estratégica, regular a los proveedores, permitir la vigilancia epidemiológica y orientar la dirección de la investigación y del desarrollo tecnológico. El MoH es también responsable de financiar ciertos servicios de salud pública junto con la Caja Costarricense de Seguro Social, tales como las vacunas. El Ministerio también tiene oficinas al nivel regional y local a cargo del monitoreo epidemiológico y de control de brotes. Los poderes regulatorios adicionales manejan políticas relativas a los deportes, nutrición, calidad del agua, los desechos y otros asuntos ambientales (p.22).

Este ministerio ha sido una de las instituciones más comprometidas con los habitantes del país, al crear campañas, aplicar gestiones e incluso crear órdenes sanitarias de acatamiento obligatorio para evitar un mayor número de contagios de COVID-19, como lo detallan Gutiérrez y Gamarra, (2020) a continuación en su estudio:

El plan estratégico presentado por el Ministerio de Salud de Costa Rica se muestra como una respuesta activa al combate y prevención de la COVID-19, con enfoque en las formas de contención. Las guías, orientaciones, lineamientos y protocolos específicos reafirman el compromiso estatal de cuidar y promover la salud de sus ciudadanos, aún en tiempos inciertos de crisis epidémica (p.13).

Por esto se entiende que el principal objetivo del Ministerio de Salud costarricense con la llegada del COVID-19 al país, fue en primera instancia prolongar el aumento de casos por la enfermedad lo más posible, tomando acciones necesarias para disminuir la cantidad de contagios, aunque en algunos casos las micro, pequeñas y medianas empresas se declararan afectadas directa o indirectamente, por estas acciones.

PYME

Las pequeñas y medianas empresas representan en muchos países gran porcentaje del sector empresarial, según Andrade, Castillo y Cobo, (2018): “Una Pequeña y Mediana Empresa puede ser manejada por personas naturales o jurídicas mediante cualquier tipo de organización, desarrollando cualquier actividad productiva, ya sea mediante comercialización o prestando algún tipo de servicio” (p.72).

El territorio costarricense no es la excepción, ya que según Brenes, (2019): “las empresas PYME han representado durante los 6 años de estudio alrededor del 97.5% del parque empresarial, manteniéndose en esa cifra la tendencia durante el periodo 2012 – 2017” (p.17) Cabe destacar que el termino PYME se utiliza para hacer referencia solo a pequeñas y medianas empresas por esto, que un 97.5% del sector empresarial estuviera constituido por este tipo de organizaciones; es favorable, pues gran cantidad de estas son constituidas por familias emprendedoras que alcanzan a desarrollar alguna idea o producto con tal éxito que como consecuencia se crea una empresa que ofrece apoyo económico al núcleo familiar.

Tabla número 1: Distribución porcentual del empleo generado por las empresas, según tamaño y rama de Actividad Económica 2017

Sección CIU 4	Descripción	Grande	PYMES	Mediana	Pequeña	Micro	Total
A	Agricultura, Ganadería, Silvicultura y Pesca	9,8%	9,3%	8,9%	8,7%	8,5%	8,3%
B	Explotación de minas y canteras	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%
C	Industrias Manufactureras	12,2%	11,9%	11,6%	11,2%	11,0%	10,8%
D	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
E	Suministro de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento	0,7%	0,8%	0,8%	0,8%	0,8%	0,8%
F	Construcción	7,6%	7,4%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%
G	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de los vehículos de motor y de las motocicletas	23,2%	23,2%	23,3%	23,4%	23,3%	23,2%
H	Transporte y almacenamiento	5,1%	5,3%	5,3%	5,4%	5,6%	5,7%
I	Alojamiento y servicios de comida.	9,0%	9,0%	8,7%	8,8%	8,8%	8,8%
J	Información y comunicación.	2,7%	2,8%	2,9%	2,9%	2,9%	2,9%
K	Actividades financieras y de seguros.	1,9%	2,0%	2,0%	2,1%	2,0%	2,0%
L	Actividades inmobiliarias	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%	2,6%	2,5%
M	Actividades profesionales, científicas y técnicas	5,4%	5,6%	5,7%	5,8%	6,0%	6,1%
N	Actividades administrativas y servicios de apoyo	5,8%	5,9%	5,9%	5,8%	5,7%	5,8%
P	Enseñanza	2,6%	2,6%	2,8%	2,7%	2,7%	2,8%
Q	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	3,5%	3,7%	3,8%	3,9%	4,0%	4,0%
R	Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1,3%	1,3%	1,4%	1,4%	1,4%	1,4%
S	Otras actividades de servicio	3,6%	3,7%	3,7%	3,9%	4,0%	4,2%
ND		2,4%	2,6%	2,7%	2,7%	2,8%	2,7%
Total general		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Elaboración MEIC, con base a los datos proporcionados por el BCCR, (2019, p. 43).

Con los datos representados en la tabla número 2 del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), se evidencia el gran número de empleos que las PYMES generan en el país. Es importante destacar que estas empresas cumplen un papel indispensable para la sustentabilidad económica de las familias costarricenses, al generar porcentajes estimables de empleo en los diversos sectores empresariales que se desarrolla, en todas las provincias del país como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla número 2: Cantidad de personas trabajadoras por tamaño y provincia, 2012-2017

San José	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Micro	44.106	45.371	45.660	46.568	47.323	46.802
Pequeña	50.971	50.989	50.986	50.992	51.002	51.003
Mediana	53.521	53.526	53.489	53.481	53.478	53.476
PYME	148.597	149.886	150.135	151.042	151.803	151.281
Grande	312.639	320.481	324.633	335.744	350.205	358.318
Total San José	461.150	471.572	477.094	488.889	505.514	514.702
Alajuela	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Micro	18.054	18.021	18.164	18.265	18.552	18.687
Pequeña	17.032	17.016	17.896	18.522	20.136	20.436
Mediana	17.253	16.921	17.396	17.817	18.903	19.031
PYME	52.338	51.958	53.456	54.604	57.591	58.154
Grande	76.379	77.757	80.898	84.150	88.735	90.977
Total Alajuela	128.717	129.715	134.354	138.754	146.326	149.131
Heredia	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Micro	10.815	10.793	11.199	11.362	11.547	11.600
Pequeña	11.454	11.466	11.628	11.665	12.276	12.173
Mediana	12.366	13.032	13.630	13.792	14.091	13.694
PYME	34.636	35.291	36.457	36.819	37.915	37.467
Grande	85.803	88.737	88.931	91.569	99.760	103.422
Total Heredia	120.439	124.029	125.387	128.388	137.675	140.890
Cartago	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Micro	8.056	8.049	8.176	8.331	8.542	8.272
Pequeña	8.670	8.991	9.251	9.165	9.053	8.993
Mediana	7.454	7.461	7.244	7.735	7.987	8.167
PYME	24.180	24.501	24.671	25.231	25.583	25.431
Grande	37.079	36.594	36.750	35.978	36.483	37.097
Total Cartago	61.259	61.094	61.421	61.210	62.065	62.528
Puntarenas	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Micro	8.059	7.736	7.803	7.859	8.341	8.446
Pequeña	7.991	8.004	7.916	8.228	8.543	8.217
Mediana	7.305	6.799	6.932	7.383	7.411	7.978
PYME	23.354	22.539	22.650	23.471	24.295	24.640
Grande	35.198	36.592	36.024	36.214	34.947	34.923
Total Puntarenas	58.552	59.131	58.674	59.685	59.242	59.564
Limón	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Micro	4.439	4.424	4.433	4.300	4.421	4.464
Pequeña	5.014	5.002	4.838	5.328	5.588	5.462
Mediana	4.238	4.449	4.455	4.241	4.730	5.117
PYME	13.692	13.875	13.726	13.869	14.739	15.043
Grande	28.738	28.815	29.842	29.443	32.133	32.203
Total Limón	42.430	42.690	43.569	43.312	46.872	47.246
Guanacaste	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Micro	7.129	7.441	7.537	7.636	7.896	7.944
Pequeña	6.421	6.183	6.559	6.768	7.957	8.160
Mediana	6.273	6.060	5.795	6.671	6.064	6.025
PYME	19.824	19.684	19.890	21.075	21.917	22.129
Grande	13.922	14.951	15.736	15.465	16.089	16.916
Total Guanacaste	33.745	34.635	35.626	36.540	38.006	39.045
ND	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Micro	114	120	116	93	93	128
Pequeña	865	922	948	1.033	1.015	1.156
Mediana	3.253	3.285	3.294	3.570	3.759	3.857
PYME	4.232	4.327	4.357	4.696	4.867	5.141
Grande	18.650	19.520	20.624	21.150	23.369	24.709
Total ND	27.113	28.174	29.339	30.543	33.102	34.991
Total general	929.173	946.714	961.106	982.625	1.023.935	1.042.955

Nota: Elaboración MEIC. Datos proporcionados por el BCCR, 2019 (p. 32-33).

MIPYMES

Mediante el desarrollo del estudio actual se interactúa con 10 diferentes micro, pequeñas y medianas empresas seleccionadas del cantón de Puriscal para obtener información importante sobre el impacto que tuvo el COVID-19 en este sector empresarial; es por ello que el término más común de estas empresitas es MIPYMES, el cual se emplea para ayudar a clasificarlas de acuerdo con su tamaño como Micro, Pequeñas y Medianas o como se explica mejor de acuerdo con el MEIC, (2021):

El tamaño se determina mediante la ponderación matemática de una fórmula que las clasifica según actividad empresarial, y que contempla el personal promedio contratado en un período fiscal, el valor de los activos, el valor de ventas anuales netas y el valor de los activos totales netos (párr. 1).

Dentro de las categorías a las que estas organizaciones pueden pertenecer, son a las de industria, comercio, servicios o tecnologías de la información, pero en Costa Rica existen diferentes formas de evaluar el tamaño, dependiendo a la institución en la que se busca información, se va a registrar o pedir un préstamo.

En el presente estudio, se utiliza la ponderación que determina el MEIC para clasificarla, el cual detalla que en la mayoría de los casos la cantidad de empleados promedio con los que cuenta una de estas organizaciones, va desde las micro ósea aquellas que tienen un número de empleados igual o menor a 10 personas, las pequeñas son las que cuentan con un total de más de 10 personas, pero menor o igual a 35 y las medianas que poseen más de 35 empleados, pero menos o igual a 100. Lo anterior se ejemplifica de mejor manera a continuación:

Tabla número 3: Metodología para la clasificación de las empresas según tamaño

Institución	Variables	Criterio	Clasificación	Observaciones	Fuente
MAG	Ingresos	$x \leq 155.000 \$$	Micro	Aplica solo para la actividad agrícola.	Gaceta N° 84 http://www.gaceta.go.cr/pub/2010/05/03/comp_03_05_2010.pdf
		$x \leq 540.000 \$$	Pequeña		
		$x \leq 1500.000 \$$	Mediana		
CCSS	N° de trabajadores	$x \leq 5$	Micro	No separan por actividades económicas	La CCSS se basa en la Ley de Fortalecimiento a las Pequeñas y Medianas Empresas, pero adapta los parámetros para definir el tamaño de la empresa según número de trabajadores.
		$5 < x \leq 30$	Pequeña		
		$30 < x \leq 100$	Mediana		
		$x > 100$	Grande		
Procomer	N° de trabajadores	$x < 6$	Micro	No separan por actividades económicas	Sitio web http://www.procomer.com/uploads/downloads/empleo_exportador_2010.pdf
		$6 \leq x \leq 99$	Pymes		
		$x \geq 100$	Grande		

Fuente: BCCR citado por MEIC (2017, p.1).

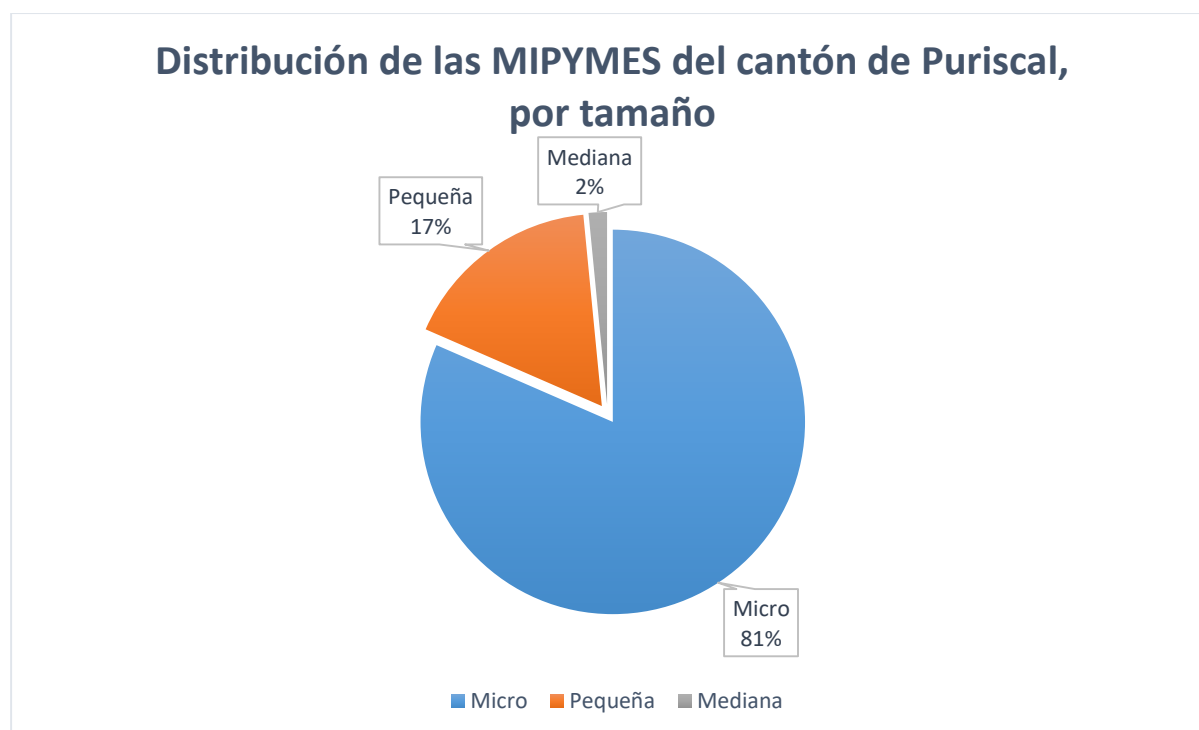
Tabla número 4: Metodología para la clasificación de las empresas según tamaño

Institución	Variables	Criterio	Clasificación	Observaciones	Fuente
MEIC	Ingresos y n° de trabajadores	$P = 10$	Micro	Industria: $P = [(0,6 \times pe/100) + (0,3 \times van/\text{¢}1.738.000.000) + (0,1 \times afe/\text{¢}1.086.000.000)] \times 100$ Comercio y servicios: $P = [(0,6 \times pe/30) + (0,3 \times van/\text{¢}2.979.000.000) + (0,1 \times ate/\text{¢}931.000.000)] \times 100$ Tecnologías de Información y Comunicación: $P = [(0,6 \times pe/50) + (0,3 \times van/\text{¢}2.979.000.000) + (0,1 \times ate/\text{¢}931.000.000)] \times 100$	Decreto ejecutivo N°: 30857, 33111, 33747, 35585, 37121 Resolución N°: 0039/2014MEIC, DIGEPYME 029-15
		$10 < P = 35$	Pequeña		
		$35 < P = 100$	Mediana		
Banco Nacional	Ingresos y n° de trabajadores	$x \leq 5$ y $x \leq 175.000 \$$	Micro		Sitio web https://www.bncr.fi.cr/BNCR/Pymes/SegAtendidos.aspx
		$5 < x \leq 30$ y $x \leq 600.000 \$$	Pequeña		
		$30 < x \leq 100$ y $x \leq 1500.000 \$$	Mediana		

Nota: BCCR citado por MEIC (2017, p.2).

Puriscal, cantón adonde se enfoca el presente estudio, cuenta con 65 empresas activas en total, que se encuentran registradas ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio. La gráfica número 1 mostrada a continuación refleja la distribución de las MIPYMES de este cantón, divididas por tamaño de empresa. Puriscal es un lugar subdesarrollado, con apenas algunas grandes empresas que han ingresado en los últimos años. La mayoría de las empresas que lo constituyen corresponden a pequeños negocios familiares, y esto es visible en la siguiente gráfica, donde el 81% de los negocios puriscaleños son microempresas, mientras sólo el 2% son empresas medianas. Las empresas medianas corresponden a un 17% del total de comercios inscritos. Por su parte existen muchas más que aún no han sido registradas en el MEIC.

Gráfico A 1: Distribución de las MIPYMES del cantón de Puriscal por tamaño



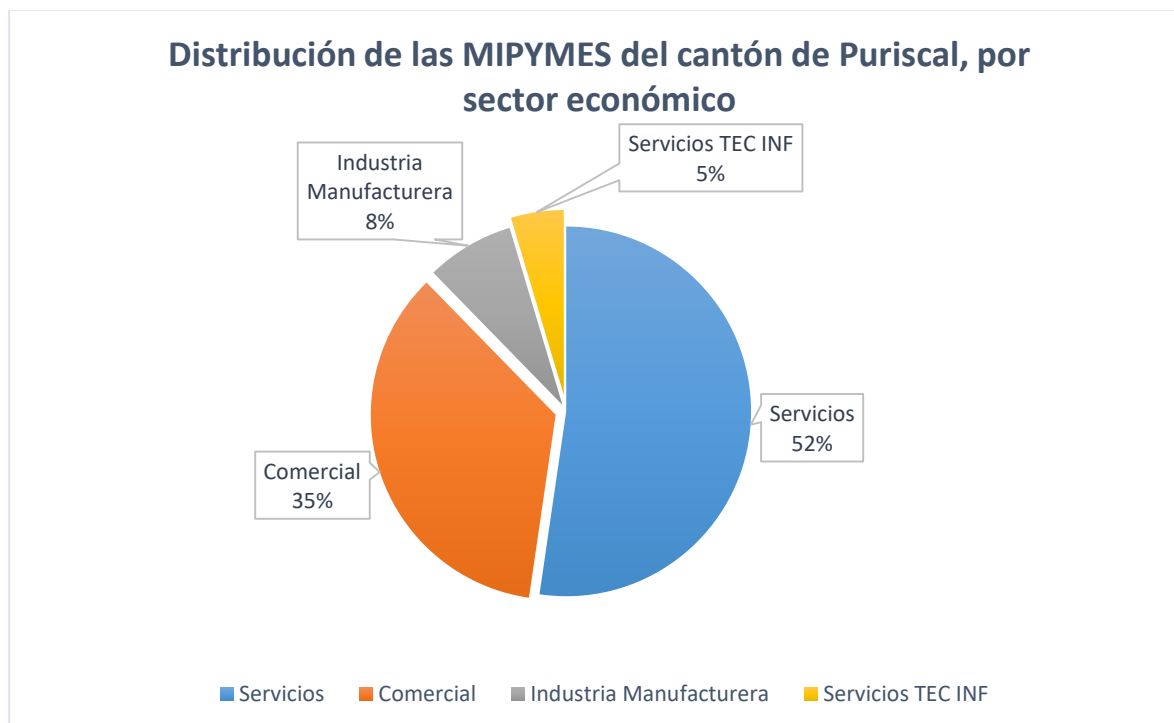
Nota: Elaboración propia con datos obtenidos del MEIC, (2020).

Desde otra perspectiva, el gráfico número 2 muestra la distribución de las MIPYMES del cantón de Puriscal por sector económico. Donde es notable el predominio de las empresas del sector de servicios y comercio, con un 52% y un 35% del total, respectivamente. Este cantón como se ha mencionado es una zona rural, y su distrito central, es Santiago; está constituido por múltiples tiendas y negocios que ofrecen gran diversidad de servicios y todo tipo de productos, desde carnicerías, tiendas de ropa, supermercados, panaderías, bancos, peluquerías, talleres de mecánica automotriz, talabarterías, entre muchos otros más, que por su localización, la fidelidad de su clientela después de años de servicio y la escasa competencia, son empresas que logran prosperar y mantener a flote la economía del cantón.

Por su parte, se logra observar un 8% y 5% de estas empresas que se dedican a la industria manufacturera y los servicios tecnológicos, respectivamente que, a pesar de representar un bajo porcentaje del total, estos dos sectores se ven impulsados por el creciente número de mano de obra capacitada en Puriscal.

Esto, eventualmente, podría causar que esos porcentajes aumenten en un futuro cercano, si las condiciones de infraestructura del cantón mejoran o se amplían, pues se considera que en la actualidad una de las condiciones que dificulta el crecimiento de este tipo de empresas es el poco espacio que el centro del cantón posee, ya que la mayoría de las empresas industriales o de servicios tecnológicos, necesitan un espacio amplio para funciones como ensamble de los productos que se elaboran ahí mismo; pero, lamentablemente, en el centro del cantón no se dispone de más espacio.

Gráfico A 2: Distribución de las MIPYMES del cantón de Puriscal, por sector económico



Nota: Elaboración propia con datos obtenidos del MEIC, (2020).

Es importante aclarar que no todas las micro, pequeñas y medianas empresas están inscritas al Ministerio de Economía Industria y Comercio, por lo tanto algunos de los datos pueden variar de acuerdo con la fuente de información de la cual se sustraigan ciertos datos.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque

Mediante el enfoque, una investigación determina la naturaleza de su estudio y de acuerdo a éste realiza los pasos de análisis del documento para examinar una hipótesis o principalmente para responder a los objetivos del proyecto. Según Hernández *et al.* (2014), el enfoque cuantitativo “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar” (p.4). Lo cual se puede interpretar de manera que, con el enfoque cuantitativo se pueden analizar datos para llegar a respaldar una hipótesis, cómo se relaciona con los objetivos propuestos en la presente investigación los cuáles están orientados a exponer una problemática mundial, delimitándola a una población rural como es el cantón de Puriscal, mediante la medición del impacto que ha generado en la zona la pandemia del COVID-19 y las posibles consecuencias que ha traído consigo. Algunas de las cuales han sido positivas y otras consecuencias no han sido tan positivas.

Como resultado, mediante este se espera implementar las herramientas disponibles que se relacionan tanto con el tema de investigación como con el enfoque para demostrar esos impactos de la enfermedad del Coronavirus, en el sector de Puriscal.

Método de investigación

La presente investigación cuenta con un importante hecho en relación como insumo principal que es la pandemia por COVID-19, que surgió en Costa Rica a inicios del año 2020. Fue un acontecimiento nuevo para las personas, en general, pues debieron aprender y adaptarse a los cambios que esto trajo. Por este motivo, el diseño elegido para esta investigación es el diseño no experimental, de acuerdo con Hernández *et al.* (2014) quienes afirman: “En la investigación no experimental, las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (p.152). Lo que se relaciona importantemente con el tema al no poder manejar a

conveniencia los efectos que el COVID-19 generó en las empresas puriscaleñas, teniendo en cuenta que este tipo de método analiza las circunstancias a las que se refiere la investigación en un momento determinado, es importante recordar que esta investigación se circunscribe en los meses de abril a septiembre del año 2020.

Un aspecto clave en la investigación es poder percibir lo que las personas encargadas o que trabajan con micro, pequeñas o medianas empresas de Puriscal, vivieron en el momento en que el virus se presentó. De ahí que se fundamente el uso del método no experimental, de modo que al utilizarlo se comprendan las diferentes situaciones con las que las personas han tenido que aprender a vivir y cómo hicieron posible continuar con sus negocios o si este virus del COVID-19, los llevó a la ruina, y que de acuerdo con eso se pueda implementar la observación y así adquirir información necesaria para cumplir con los objetivos propuestos.

Muestra

Para Hernández *et al.* (2014) “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.175).

Con el análisis de los tipos de muestra para el enfoque cuantitativo se considera apropiado utilizar la muestra no probabilística. Pues esta es la que tiene más relación con el diseño propuesto en este estudio, y que según Hernández *et al.* (2014), es un “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p.176); por eso, como la investigación se enfoca en la población puriscaleña que cuentan con MIPYMES, este tipo de muestra es el que más se adapta al estudio.

Fuentes de información

En este apartado se consideran los datos que se van a estudiar y que brindan aportes a la investigación. Hernández *et al.* (2014) define población como un “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174). La presente investigación se enfoca en la población del cantón de Puriscal.

El primer paso fue buscar ayuda de parte de las personas a cargo de las principales 10 MIPYMES del cantón de Puriscal, que se han visto afectadas por el COVID-19 durante los meses de abril a septiembre del año 2020, cuyo propósito era conocer las situaciones a las que se tuvieron que enfrentar durante esos meses y saber cuáles acciones tomaron para mantenerse en el mercado y no cerrar sus operaciones. Se aplicó esta medida para determinar cuál fue el impacto que produjo la invasión del Coronavirus a microempresarios del cantón de Puriscal, a principios del 2020.

Fuente primaria

Las fuentes de información primaria como lo explican Maranto y González, (2015), son aquellas que “Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluada por otra persona” (p. 2); es decir, que la información es totalmente segura y objetiva.

Fuente secundaria

Por otra parte, Maranto y González, (2015) citan que “Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria” (p.2). Estas contienen información menos fiable pues, la información original ya ha sido manipulada una o varias veces por otros investigadores, aun así, se pueden utilizar siempre y cuando se obtengan de sitios confiables.

Variable de Análisis

De acuerdo con Hernández *et al.* (2014) “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Ejemplos de variables son el género, la presión arterial, el atractivo físico, el aprendizaje de conceptos, la religión, la resistencia de un material, la masa, la personalidad autoritaria, la cultura fiscal y la exposición a una campaña de propaganda política” (p. 105). Las variables presentes en este estudio se detallan en el siguiente cuadro.

Cuadro de Variable

Objetivo	Variable	Variable conceptual	Variable operacional	Variable instrumental
Exponer las diversas situaciones a las que se han enfrentado los empresarios con el desarrollo del COVID-19 durante algunos meses del año 2020	Situaciones	Real Academia Española, (2014) “Conjunto de factores o circunstancias que afectan a alguien o algo en un determinado momento” f.5	Aplicación de un cuestionario a empresarios para determinar cuáles fueron las situaciones a las que se han enfrentado durante esos meses	Cuestionario preguntas: 1, 2, 5, 7, 8, 13, 14, 17, 18, y 22
Explicar las acciones que debieron tomar las micro, pequeñas y medianas empresas de Puriscal para poder mantenerse en el mercado	Acciones implementadas por las MIPYME	Dossi y Lissin (2011) citados por Cisterna (2019) indican que la acción empresarial es un “conjunto de decisiones tomadas desde los actores-sectores empresariales, para llevar adelante su plan estratégico de inversión y producción” (p.5). Barrantes <i>et al.</i> (2016) “Se define como MIPYME a una unidad	Aplicación de un cuestionario para conocer las acciones que fueron utilizadas por las micro, pequeñas y medianas empresas	Cuestionario preguntas: 3, 4, 6, 11, 12, 19

		productiva de carácter permanente que dispone de recursos físicos estables y de recursos humanos, la cual los maneja y opera bajo la figura de persona física o persona jurídica (p.15)		
Detallar el impacto del COVID-19 en las micro, pequeñas y medianas empresas del cantón en estudio	Impacto del COVID-19	De acuerdo con Valverde, (2020) haciendo mención a la Organización Mundial de la Salud (2020) el COVID-19 “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)	Aplicación de un cuestionario para conocer el impacto del COVID-19 en las micro, pequeñas y medianas empresas del cantón de Puriscal	Cuestionario preguntas: 9, 10, 15, 16, 20,21

		<p>y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID19”</p> <p>(p.4)</p>		
--	--	---	--	--

Nota: Elaboración propia.

Instrumentos

Con el instrumento se desea obtener información de las personas que se cree puedan estar relacionadas con la investigación y que aporten conocimiento a esta, según Herrera (1998,) citado por Juárez y Tobón, (2018), un “instrumento es la técnica o conjunto de técnicas que permiten la asignación numérica a las magnitudes de la propiedad o atributo, pudiendo ser por comparación con las unidades de medida” (párr.1). O dicho de otro modo según Hernández et al. (2014) un instrumento de medición es un “Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 199), en función de esto se espera que el instrumento elegido, ayude a adquirir conocimiento más profundo del tema en cuestión.

Entrevista

Uno de los instrumentos de medición utilizados en las investigaciones para lograr adquirir información relevante para el estudio, es la entrevista que según Hernández et al. (2014), citando a Janesick, (1998), tiene el siguiente propósito. “En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema” (p. 403) pues, con esta se alcanza una interacción amena con la persona de manera que se le permite al entrevistador comprender mejor lo que el entrevistado pretende expresar.

Cuestionario

Según Hernández *et al.* (2014) un cuestionario es un “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217) por esto se considera que este instrumento permitirá recopilar los datos necesarios para responder a los objetivos del presente estudio. Y así obtener información de suma importancia de los participantes en la investigación, brindándoles la oportunidad de expresar sus perspectivas e ideas, según sean las preguntas que se les plantean.

Proceso para recolección y análisis de datos

El proceso de recolección de datos se espera realizar mediante un cuestionario que se basará en la tabla de unidades de análisis para determinar qué tipo de información es beneficiosa para la investigación. El cuestionario se va a implementar virtualmente, en la medida de lo posible, con una guía de preguntas consideradas importantes para el estudio del tema; es decir, el objetivo es que las personas a cargo de las MIPYMES respondan a este, mediante un link enviado por correo o por medio de la aplicación de WhatsApp, esto de acuerdo a su preferencia para así evitar posibles contagios del Coronavirus, que aún permanece en Costa Rica, y en el resto del planeta.

En primera instancia, el contacto que se tendrá con esas personas será por medio de llamada telefónica o correo electrónico para así asegurar que están de acuerdo con las preguntas y con el objetivo de la investigación. Los datos se recolectan desde finales de febrero a inicios de marzo del año 2021, sujeto a las condiciones derivadas del COVID-19.

Debido a esto, el lugar en el que se quiere aplicar el instrumento sería desde la comodidad de cada una de las micro, pequeñas y medianas empresas para no incomodar a los participantes aun así, se les brindará la oportunidad ante cualquier duda, mientras responden las preguntas del cuestionario. Ellos pueden contactar a la investigadora por medio de una llamada o un correo electrónico para aclarar sus dudas y que estén seguros de lo que se está respondiendo, y así tener una perspectiva más realista de lo que estas instituciones han vivido desde que les invadió la pandemia.

El análisis de datos al ser una investigación de tipo cuantitativa se llevará a cabo por medio de la implementación de un cuestionario, con la aplicación formularios de Google, pues permite que se aplique en línea y debido a la situación del COVID-19, es preferible que sea de esta manera. También la misma aplicación organiza la información y se puede utilizar Excel como complemento; puesto que es un programa de fácil uso, que permite obtener un resultado seguro y efectivo de la información. Este medio facilitará también la creación de gráficas para lograr un análisis más detallado de dichos datos.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

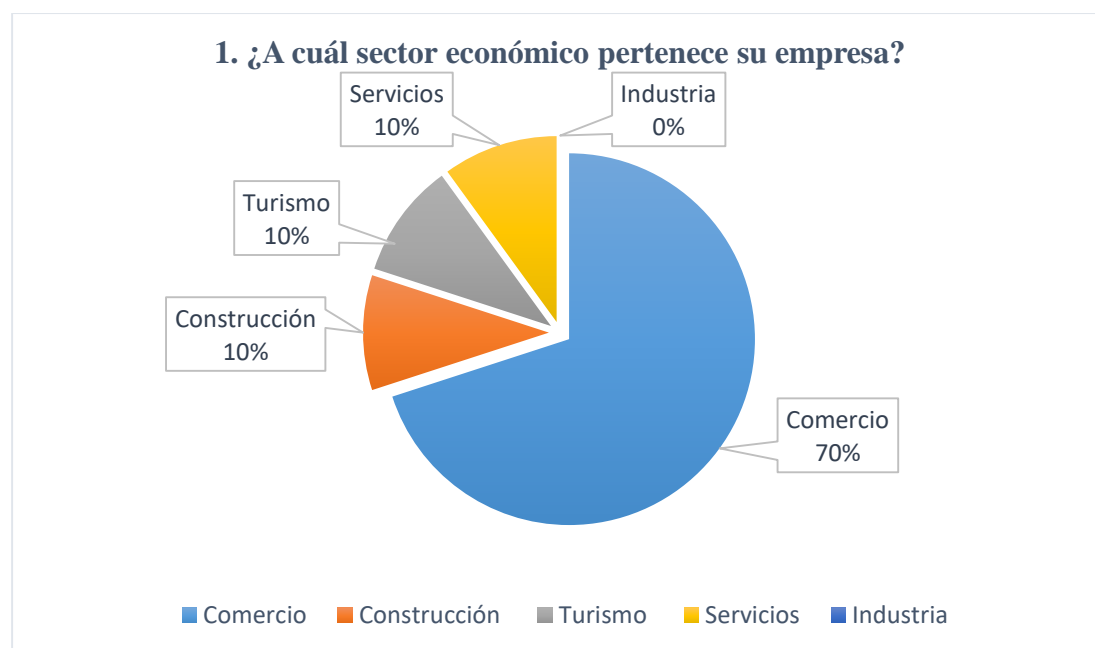
Con el presente capítulo se pretende realizar un análisis profundo de los resultados obtenidos por medio del instrumento de recolección de datos. Dicho instrumento corresponde a un cuestionario, el cual consta de 22 preguntas planteadas de manera estratégica para que los administradores o dueños de cada una de las 10 micro, pequeñas o medianas empresas puedan facilitar información relevante para el estudio. De estas preguntas se redactaron 2 tipo abiertas, permitiendo así que las personas expresaran de forma más detallada su situación específica en relación con las preguntas planteadas. Por otra parte, se presentaron 20 ítems de respuesta cerrada para delimitar las posibles respuestas y obtener una visión general de las consecuencias que trajo la pandemia por COVID-19 para las MIPYMES, seleccionadas en el cantón de Puriscal, durante los meses de abril a septiembre del año 2020.

El cantón de Puriscal es una zona rural, cuyo distrito central es Santiago; posee varias empresas de diversas categorías como comercio, servicios, turismo y construcción. El buen funcionamiento de estas y el apoyo que puedan recibir de parte de los mismos habitantes del cantón y los turistas, ha sido fundamental para su mantenimiento y crecimiento económico, así como para la generación de empleo. Pero, la llegada del virus SARS-CoV2 al país generó un paro tanto económico como social, afectando de forma positiva a algunas empresas y negativamente a otras, lo cual se demuestra en los resultados obtenidos con el instrumento, denominado cuestionario.

Este cuestionario se elaboró con la ayuda de la aplicación Formularios de Google y se aplicó de forma virtual a través del envío de un link del cuestionario, por medio de WhatsApp a los contactos o colaboradores de las 10 empresas a finales del mes de febrero e inicios de marzo del año 2021.

A continuación, se presentan las respuestas obtenidas por medio del instrumento de recolección de datos con el fin de explicar el aporte que cada pregunta ofrece al presente estudio. Con la primera pregunta del cuestionario se busca relacionar las empresas con el sector económico al que cada una pertenece. De un total de 10 respuestas correspondientes a las 10 empresas consultadas, un 70% de estas realizan labores de comercio, 10% realizan labores de construcción, 10% se dedica a servicios y un 10% se dedica al turismo.

Gráfico B 1: Pregunta 1



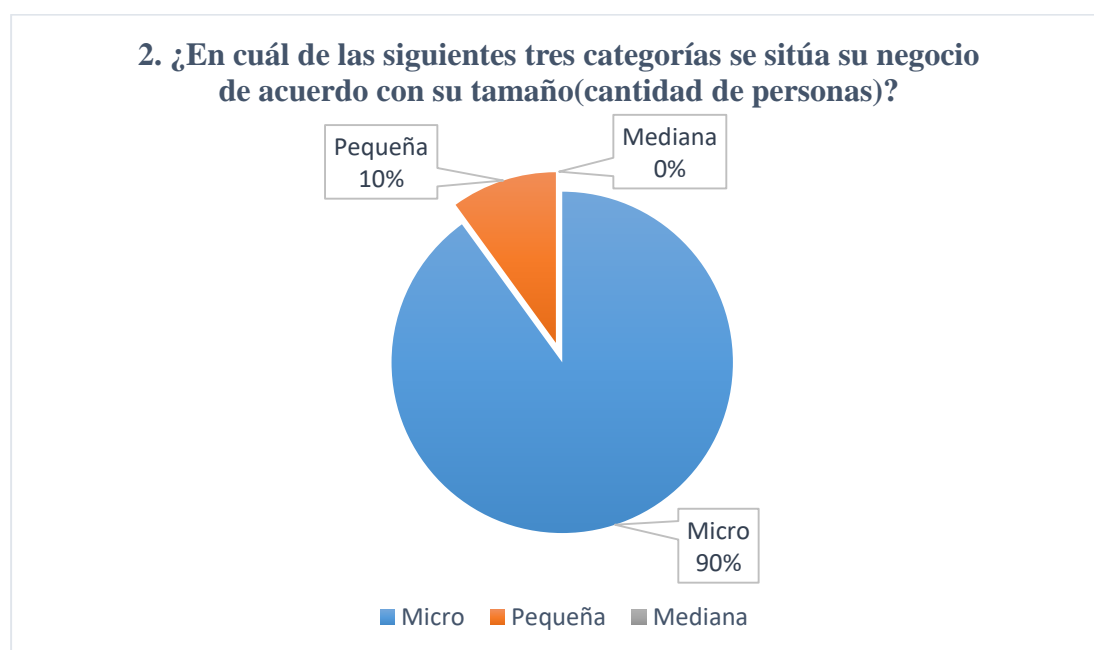
Nota: Elaboración propia.

En función del gráfico 1 anterior se logra interpretar que en Puriscal predomina el sector comercio, pues el distrito principal de este cantón está constituido por múltiples locales, los cuales

por su ubicación facilitan la oferta y demanda de diversos productos o servicios, impulsando así este sector comercio, en específico.

Por su parte, la influencia del sector de industria es mínima o casi nula; entre algunas de las razones de este hecho, se encuentra que el centro de Puriscal no ofrece suficiente espacio para la construcción de una zona industrial y la lejanía del cantón con las principales zonas francas y rutas de distribución del país, limitaría la comercialización de los productos elaborados por una posible industria. Y cabe destacar que el sector turismo se presenta más en las zonas apartadas del centro de Puriscal, por su abundante naturaleza y su lejanía con la ciudad.

Gráfico B 2: Pregunta 2

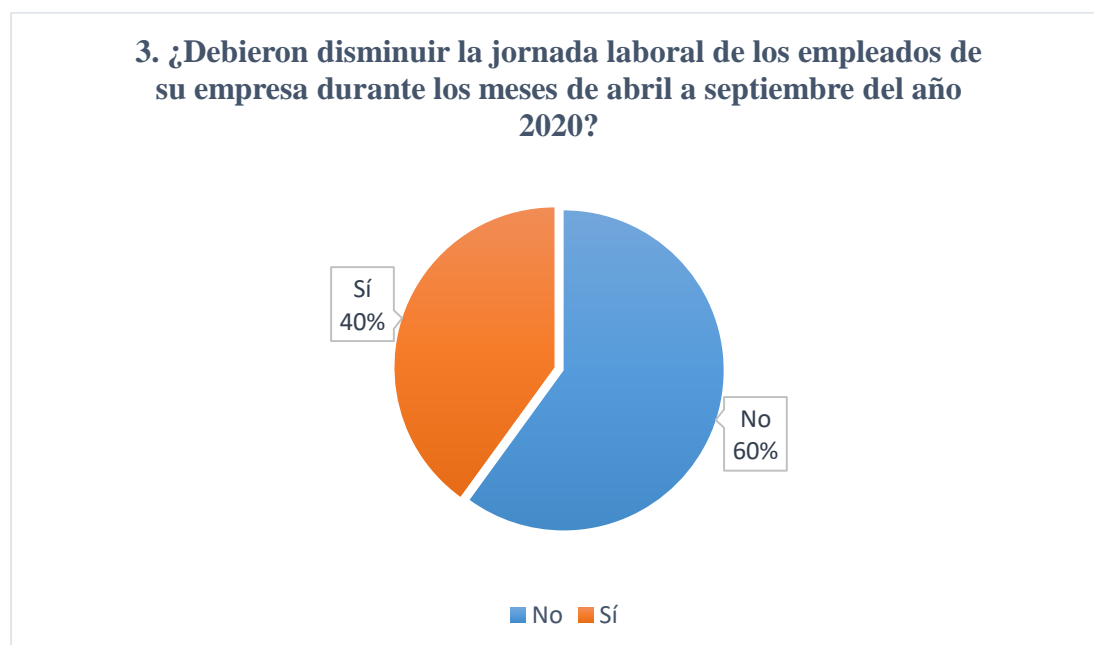


Nota: Elaboración propia.

El gráfico 2 obtenido de la pregunta número 2, muestra que en total un 90% de las empresas seleccionadas son micro; lo que quiere decir que cuentan con una cantidad de empleados, que corresponde a más de 1 y menos o igual a 10 colaboradores; un 10% son pequeñas empresas con más de 10 trabajadores, pero menos o igual a 35; y no hubo casos de medianas empresa, que cuenten con más de 35 trabajadores o menos o igual a 100 personas. De este resultado se puede

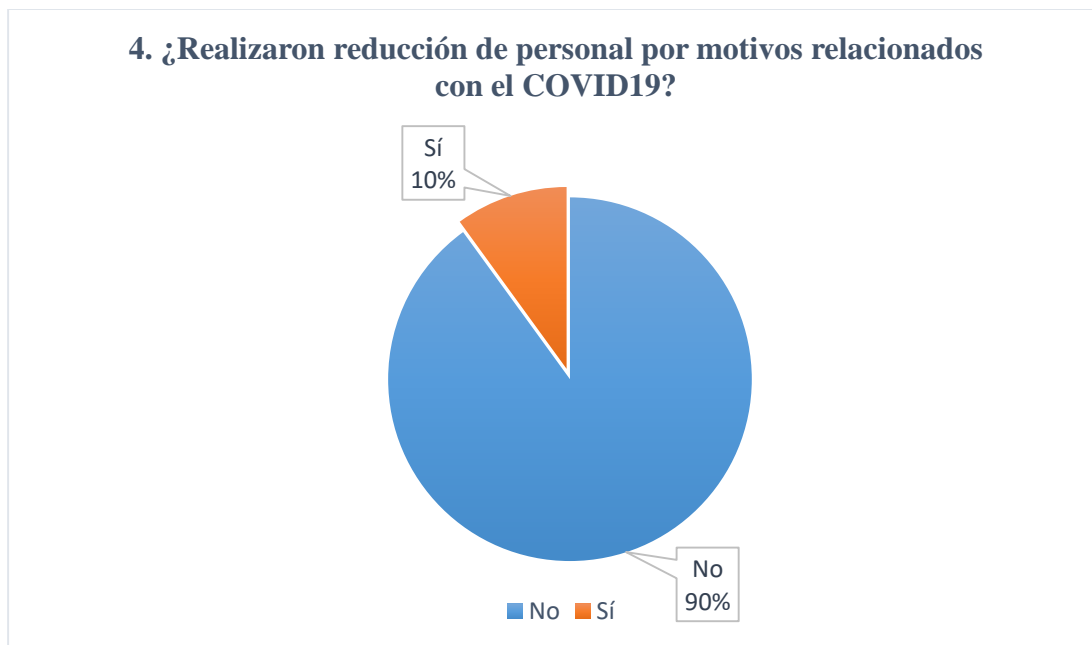
suponer que el gasto derivado de una planilla mayor no sería beneficioso para las empresas puriscaleñas, y que también el tamaño del cantón, la cantidad de clientes con que cuentan las empresas y el tipo de empresa predominante (comercio), provoca que no se requiera de mucho personal para manejar sus operaciones.

Gráfico B 3: Pregunta 3



Nota: Elaboración propia.

El gráfico número 3 indica que 60% de las empresas no realizaron una disminución de la jornada laboral y un 40% de estas sí se vio forzada a hacerlo, como una medida estratégica para disminuir los gastos de la compañía y reducir el impacto negativo sobre el personal, logrando de esta forma mantenerse en el mercado. Esta estrategia también fue implementada por muchas otras empresas nacionales y transnacionales en el país; esta medida fue normal en tiempos de pandemia y también fue normal observar a profesionales de un área, realizar funciones en otras para reducir el impacto económico, provocado por esta crisis. Por esta razón, se considera normal que el 40% de las empresas participantes en el estudio, hayan adoptado esta medida.

Gráfico B 4: Pregunta 4

Nota: Elaboración propia.

Si se relaciona este gráfico número 4 con el gráfico 2, el cual reflejó que la mayoría de las empresas tomadas en cuenta para el estudio son micro empresas, se puede percibir que en realidad el hecho de que un 90% haya realizado una reducción de personal es de admirar puesto que, en otras zonas del país se percibió que muchas compañías no alcanzaron hacerles frente a los impactos del COVID-19.

En relación al gráfico número 3, se evidencia que las empresas optaron por reducir la jornada laboral de sus empleados, en lugar de prescindir de sus servicios. Esto es positivo tanto para los empleados como para la economía del cantón, pues ayudó a que estas personas contaran con recursos suficientes para mantener activa la economía de la zona.

Gráfico B 5: Pregunta 5

Nota: Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 5, se analiza que el hecho de que un 50% de las MIPYMES participantes en el estudio, cuenten con un presupuesto ante posibles situaciones de emergencia en un país, como en Costa Rica, donde constantemente ocurren fenómenos naturales como temblores, tormentas tropicales o derrumbes.

Este hecho puede considerarse beneficioso, pues indica que un porcentaje considerable de las empresas en este estudio poseen cierta planificación presupuestaria, lo cual es uno de los principales factores de éxito para las PYMES. Y también reduce el impacto negativo por causa de la pandemia, en los negocios locales. Ahora bien, se les recomendaría al restante 50% de estas empresas, efectuar un plan presupuestario o incluir en este, una cantidad de dinero extra, destinada a eventos o emergencias como ocurrió en el 2020, con el Coronavirus-19.

Pregunta 6

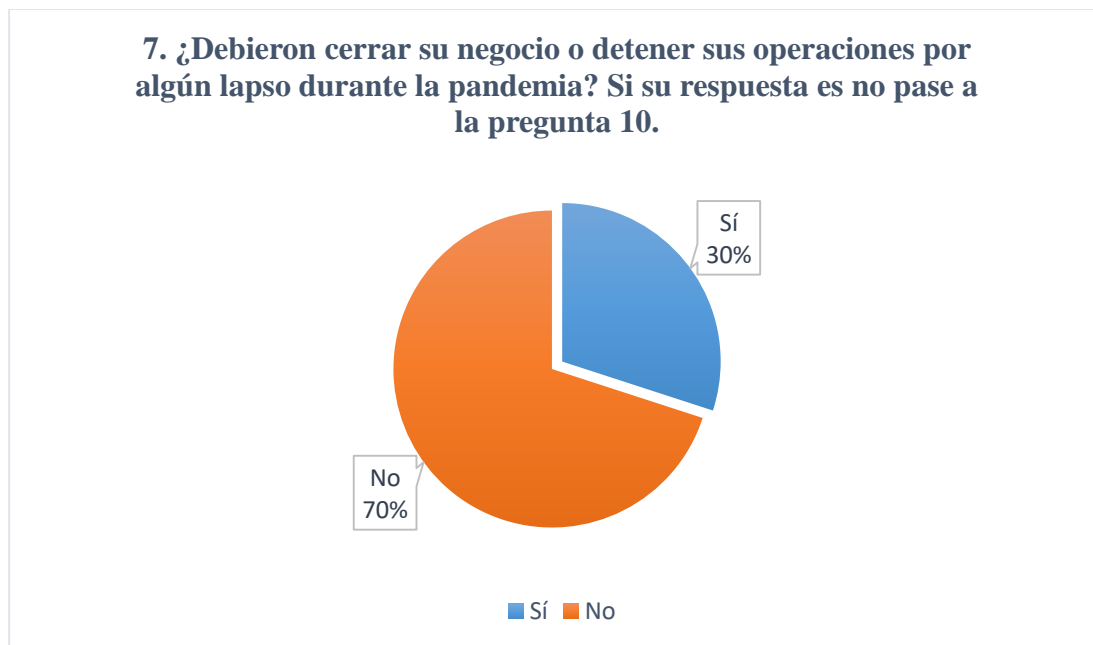
Procedente de la pregunta 6, la cual se cataloga como abierta, se obtuvieron 7 respuestas de las empresas participantes en la investigación.

La pregunta fue la siguiente: ¿Qué estrategias utilizó para solventar los gastos por la implementación de las restricciones sanitarias, como el lavado de manos antes de entrar a los negocios, el uso obligatorio de la mascarilla, el uso constante de alcohol para desinfectar superficies, entre otras? Debió, solicitar préstamos, utilizar presupuesto de otras áreas, minimizar otros gastos, etcétera.

- Minimizar gastos.
- Se utilizó el ahorro que se mantenía resguardado.
- Ahorros personales.
- Tuvimos que minimizar gastos y utilizar presupuesto de otras áreas.
- Reducción de gastos, préstamos para solventar recibos y deudas pendientes.
- Aumentar la jornada laboral.
- Minimizar gastos, solicitar prórrogas de préstamos.

El 70% de las empresas participantes en la investigación tomaron la decisión de minimizar gastos para mantener sus operaciones ya que las medidas u órdenes sanitarias impuestas por el Ministerio de Salud, eran de acatamiento obligatorio y se debían cumplir en un lapso determinado. Dado que, fueron medidas que surgieron inesperadamente, muchas de las respuestas fueron que minimizaron sus gastos para lograr hacer las inversiones necesarias y que sus lugares de trabajo fueran adecuados para evitar los posibles efectos de la pandemia.

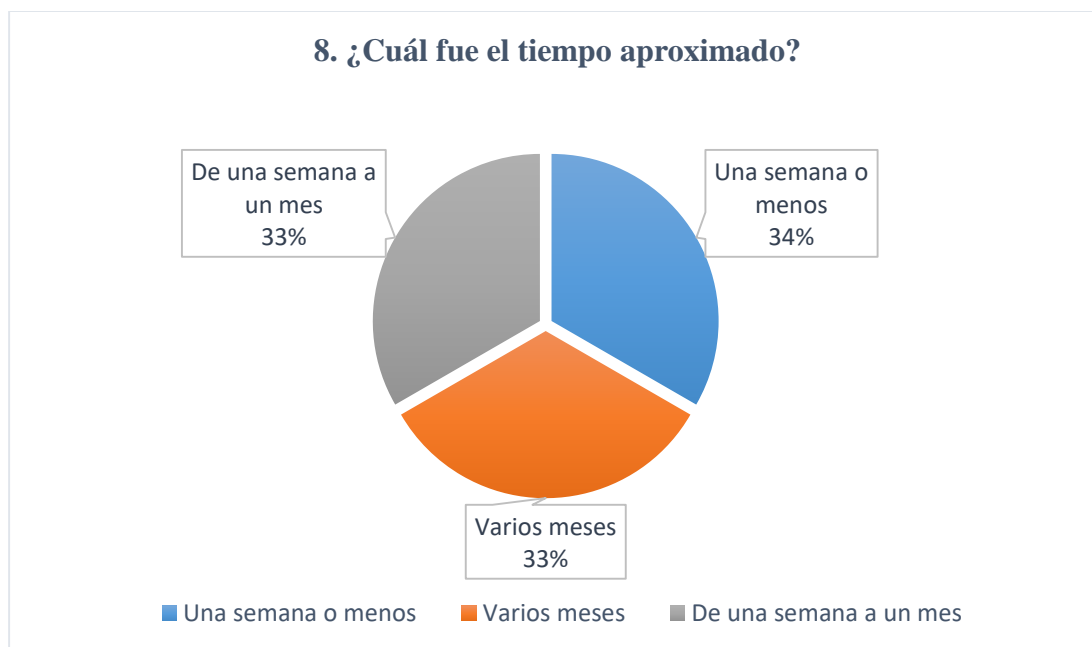
Asimismo, otra de las acciones que sobre salió fue la utilización de ahorros personales por parte de los dueños de las MIPYMES o los ahorros empresariales para cubrir esos gastos esto es importante pues, ejemplifica la importancia de tener un presupuesto guardado ante acontecimientos imprevistos.

Gráfico B 3: Pregunta 7

Nota: Elaboración propia.

De acuerdo con la pregunta número 7 del cuestionario, al analizar el gráfico correspondiente se obtiene un dato relevante para la investigación: 70% de las compañías evaluadas en el estudio no debieron cerrar o detener operaciones a causa de la pandemia. Se podría entender que el éxito de esto se debe a que muchas persistieron ante las circunstancias y decidieron adaptarse a todos los cambios que el virus SARS-CoV2 generó en el área empresarial a nivel mundial. Asumiendo así, los desafíos empresariales existentes y superando los obstáculos con inteligencia emocional y social, dado que la pandemia no solo afectó económica o financieramente a las empresas, sino que muchos colaboradores de estas también enfrentaron problemas psicológicos, por culpa del distanciamiento social experimentado durante la pandemia.

Gráfico B 4: Pregunta 8

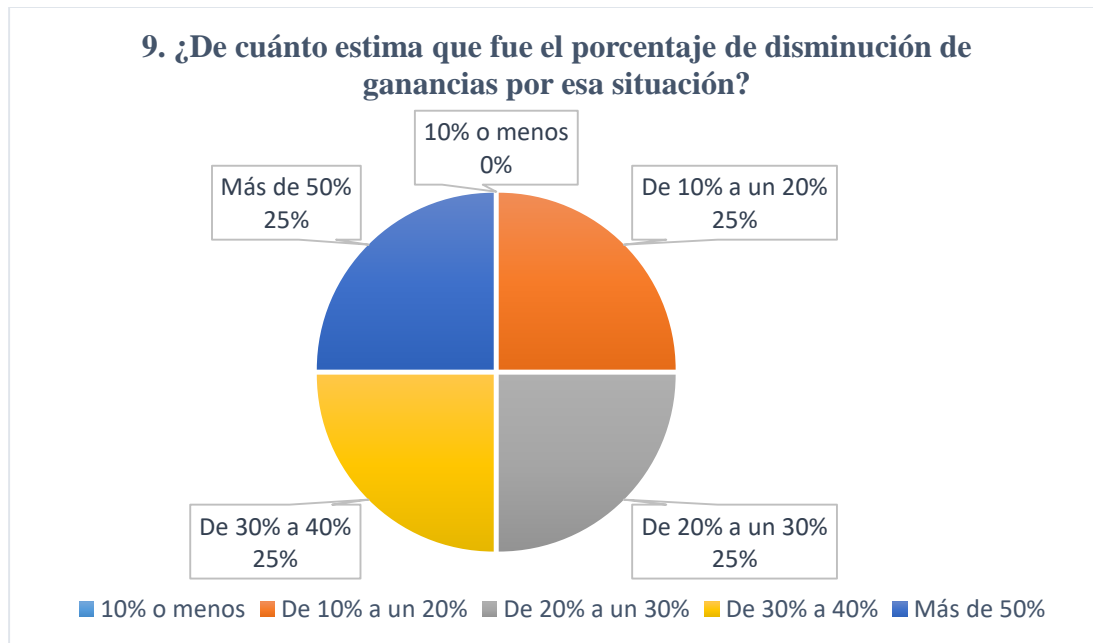


Nota: Elaboración propia.

Con el gráfico número 8 se puede analizar el tiempo que cerraron o detuvieron las operaciones 30% de las empresas participantes en la investigación como lo demostraba el gráfico número 7. Se observa que el porcentaje de empresas varió en cada caso, un 34% de ese 30% de empresas que cerraron o detuvieron operaciones lo hizo por un lapso de una semana o menos, un 33% se tomó de una semana a un mes y otro 33% lo hizo por varios meses, sin embargo, es importante considerar que, aunque debieron hacerlo por motivos relacionados con el virus COVID-19; todas se reincorporaron al mercado empresarial nuevamente. Lo cual se considera favorable para el cantón puriscaleño.

A pesar de esto, puede que varias de las empresas consultadas deban considerar invertir en herramientas administrativas como el uso de publicidad o innovación para volver a posicionarse en el mercado y entrar a competir nuevamente con las que no cerraron o detuvieron operaciones.

Gráfico B 5: Pregunta 9



Nota: Elaboración propia.

El gráfico 9 refleja el porcentaje de disminución de las ganancias para las empresas del estudio por cerrar sus negocios o detener sus operaciones. En este gráfico se evidencia que todas las empresas que se vieron forzadas a optar por esta medida, reflejaron pérdidas mayores a un 10% de sus ganancias, donde un 25% de estas percibieron pérdidas de más de un 50%, lo cual es preocupante porque para lograr hacerle frente a una disminución de las ganancias equivalente a ese porcentaje, se debe contar con una liquidez muy estable.

Gráfico B 6: Pregunta 10



Nota: Elaboración propia.

En relación al gráfico número 10 se ejemplifica una de las situaciones a las que las MIPYMES elegidas para la investigación se enfrentaron a la escasez de algún producto necesario para la institución, ya que un 40% de estas indicaron que sí experimentaron dicha situación como consecuencia del virus. Al recordar que, una de las medidas tomadas por muchos gobiernos, fue el cierre de sus fronteras lo que perjudicó a muchas empresas que trabajaban con productos importados de diferentes países. Desde otro punto de vista, el 60% de las empresas participantes en la investigación no experimentaron suministro de productos indispensables por el proveedor; esta situación fue favorable para ellos, pues posiblemente encontraron otros proveedores o aprendieron a solucionar la situación de alguna manera distinta.

Pregunta 11

Mediante la pregunta número 11, se recibieron 5 respuestas abiertas por parte de las MIPYMES estudiadas. La pregunta es la siguiente ¿Debieron realizar algún acuerdo (arreglo de

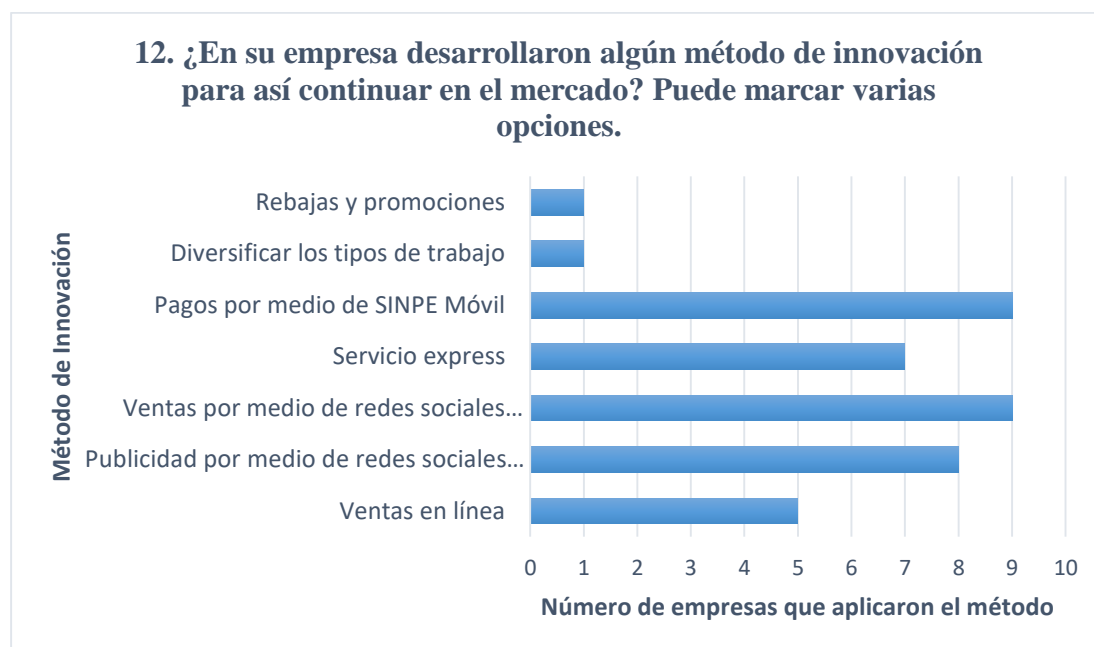
pago, renegociación de plazos de entrega de producto, etcétera) o buscar otros proveedores? Si su respuesta es sí, indique el tipo de acuerdo.

Las respuestas fueron las siguientes:

- La escasez se dio en los recipientes para envasar el producto, por lo que se sustituyó por otro temporalmente.
- Renegociación de plazos de crédito.
- Créditos a mayor plazo
- No
- Arreglos de pago

Al realizar el análisis de las respuestas se revela que el acuerdo más frecuente realizado entre proveedores y empresarios, fue la renegociación de las condiciones del crédito. Lo que se considera positivo dado que, de esta forma, los proveedores podían continuar vendiendo sus productos y los empresarios no se veían en la necesidad de buscar a otras empresas o productos sustitutos, generando satisfacción recíproca y, así, ambas partes evitaron un impacto económico desfavorable.

Gráfico B 7: Pregunta 12

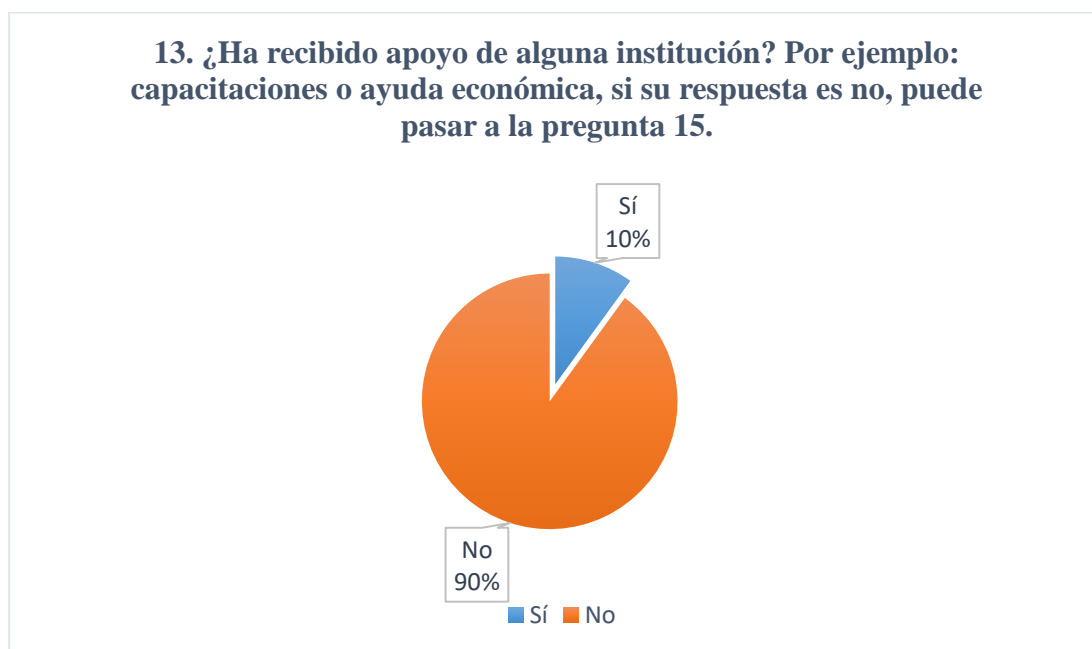


Nota: Elaboración propia.

Como se puede observar que en el gráfico número 12, una de las acciones más notables tomadas por las organizaciones para innovar su empresa y de esta manera mantener su competitividad empresarial, fue el uso de la plataforma de pago SINPE Móvil, la cual facilita realizar los pagos de manera segura y digital, sin la necesidad de manipular el dinero, evitando así posibles contagios del COVID-19.

Además, conseguir que los pagos se realicen de manera virtual para lo que son ventas en línea, servicios exprés o simplemente por preferencia del cliente. Asimismo, otra de las formas de reinventarse para muchas de estas empresas fue el uso de las redes sociales como WhatsApp, Facebook, Instagram, Páginas Web, entre otras, para ofrecer sus productos o servicios y realizar sus ventas, evitando en la medida de lo posible, los efectos negativos de la pandemia.

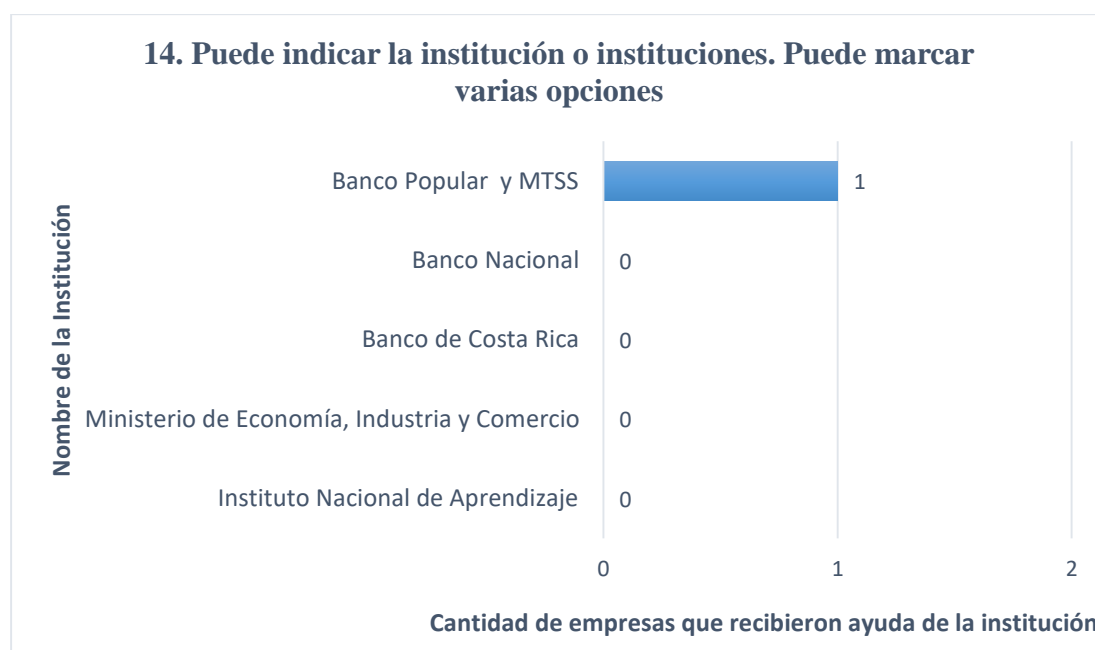
Gráfico B 8: Pregunta 13



Nota: Elaboración propia.

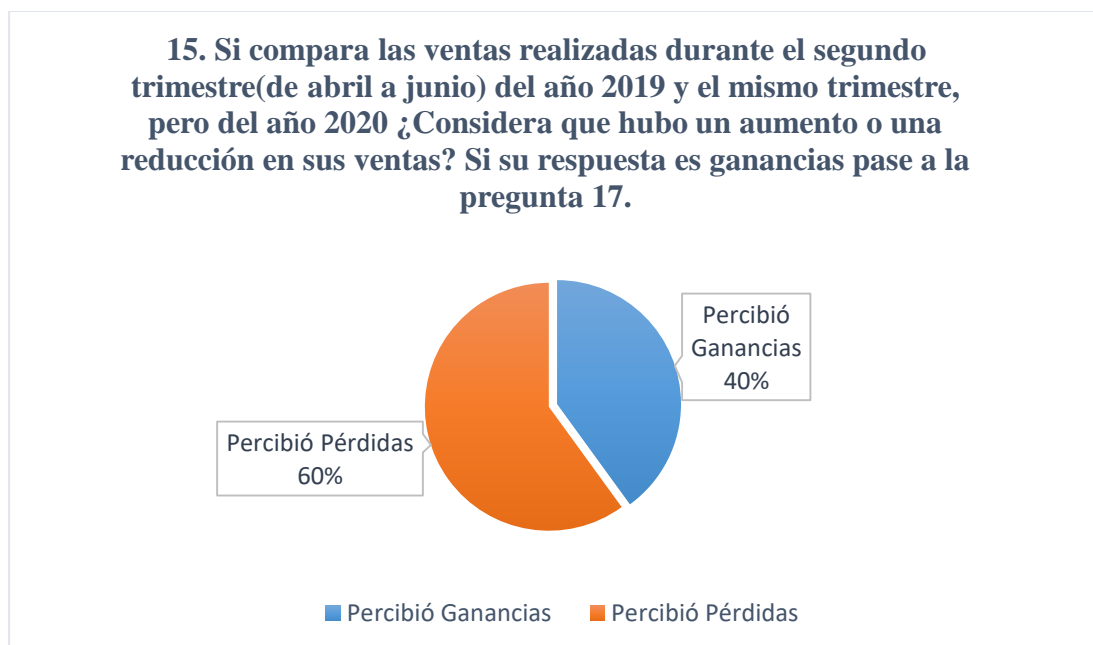
De acuerdo con los resultados observados en el gráfico número 13, se evidencia que solo un 10% de las MIPYMES que participaron en el estudio recibieron ayuda por parte de instituciones dedicadas a brindar, por medio de capacitaciones o financiamiento. Pese a que en Costa Rica hay un número importante de estas instituciones de ayuda a las PYMES e inclusive algunas son administradas por el gobierno costarricense; entre muchas funciones, estas ponen a disposición de los interesados profesionales especializados en diferentes áreas como una forma de brindar apoyo a los empresarios.

Gráfico B 9: Pregunta 14



Nota: Elaboración propia.

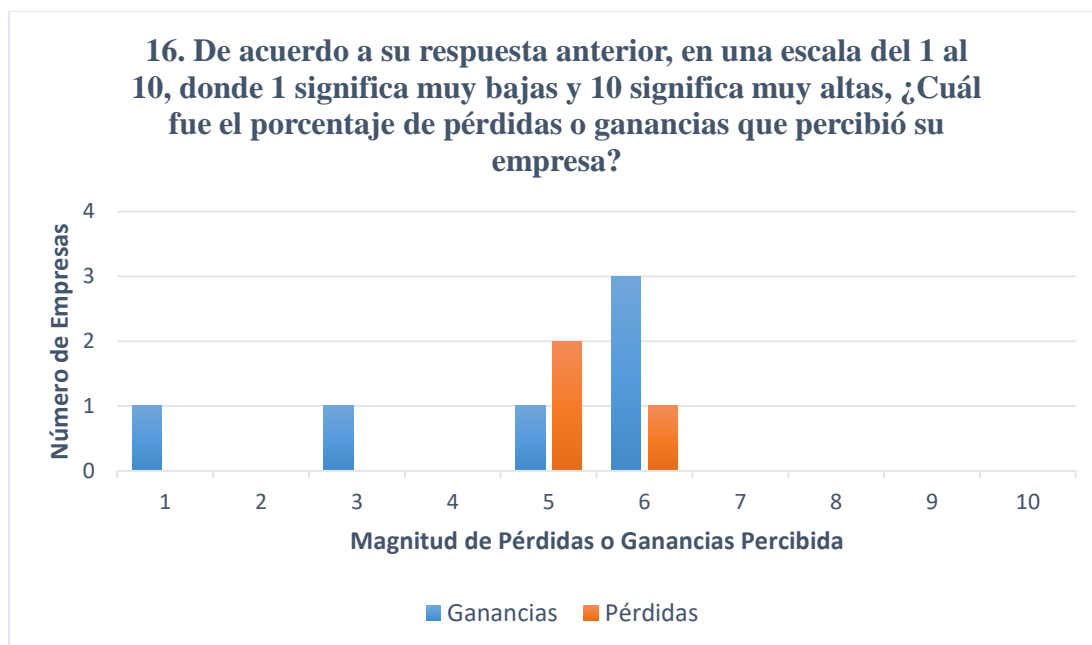
En el gráfico número 14 como se puede observar, solamente 1 empresa recibió apoyo lo cual abarca el 10% de las empresas analizadas; ese apoyo lo recibió por medio del Banco Popular y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Estas son algunas de las instituciones especializadas en brindar apoyo a micro, pequeñas y medianas empresas del país.

Gráfico B 10: Respuesta 15

Nota: Elaboración propia.

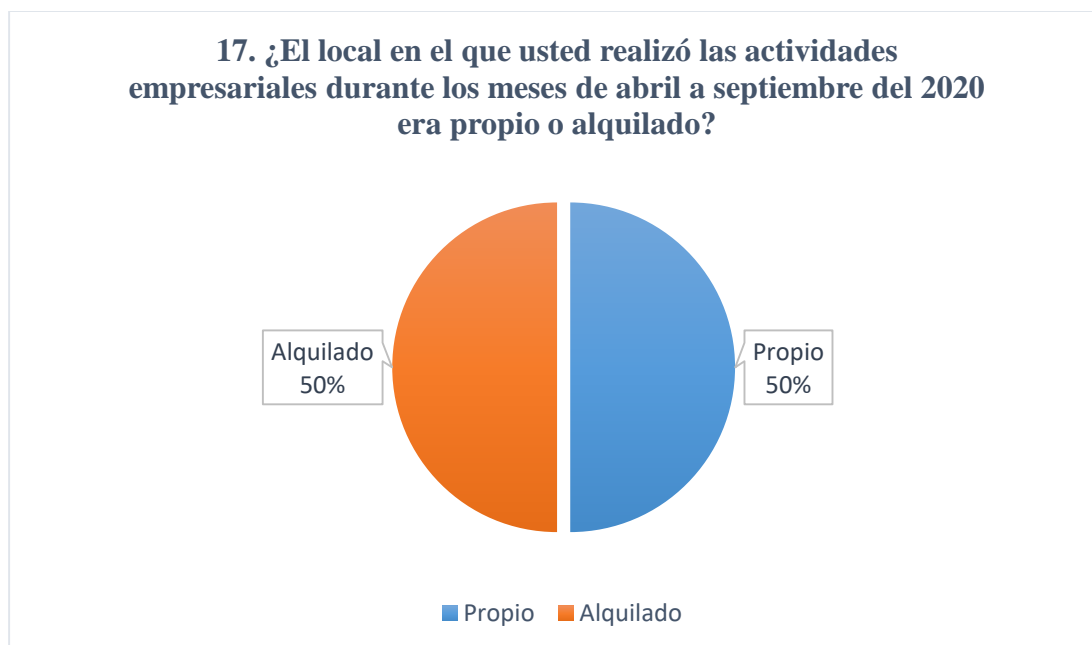
Con el gráfico número 15 se evidencia un posible impacto generado a causa del virus COVID-19 en las empresas puriscaleñas participantes en la presente investigación, pues indican que tuvieron disminución en las ventas, realizadas en el segundo trimestre del año 2020, en comparación con las generadas en el mismo periodo, pero del año 2019. Al descubrir que pese a los esfuerzos de estas MIPYMES por innovar o tomar acciones para aumentar sus ventas como se evidenció en el gráfico número 12, el hecho de que un 60% de estas presentara pérdidas, demuestra un efecto negativo de la pandemia que ha impactado en la economía de esas empresas.

Gráfico B 11: Pregunta 16



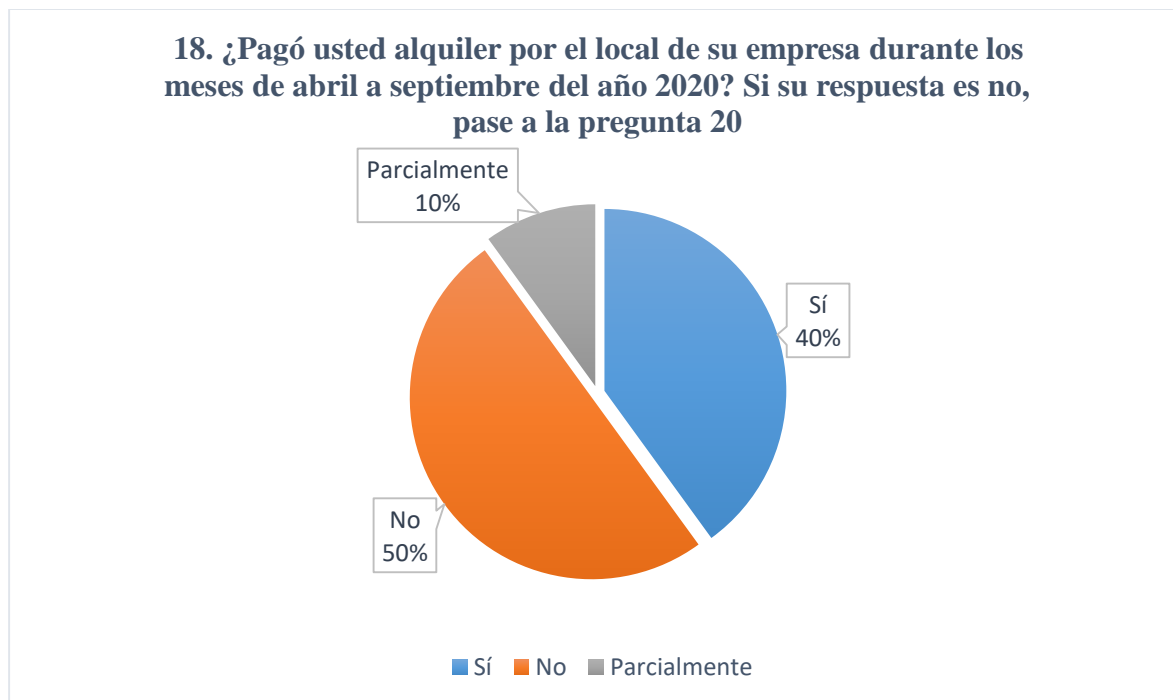
Nota: Elaboración propia.

De acuerdo con las respuestas a la pregunta número 16 y aclarando que una de las instituciones no respondió a esta pregunta, por lo que se analizan solo 9 respuestas; 3 de las empresas participantes en el estudio percibieron pérdidas de un 50% o más, durante el segundo trimestre del año 2020; otras 3 empresas obtuvieron ganancias de un 10 a un 50% y, las 3 restantes, lograron obtener ganancias de un 60%. Dicho de otra forma, el impacto percibido por las micro, pequeñas o medianas empresas del cantón de Puriscal, fue tanto positivo como negativo. Lo que confirma lo planteado al inicio de la presente investigación para unas empresas, el virus COVID-19 significó pasar por situaciones de incertidumbre al percibir pérdidas, mientras otras en cambio, elaboraron cambios o se reinventaron, generando efectos positivos.

Gráfico B 12: Pregunta 17

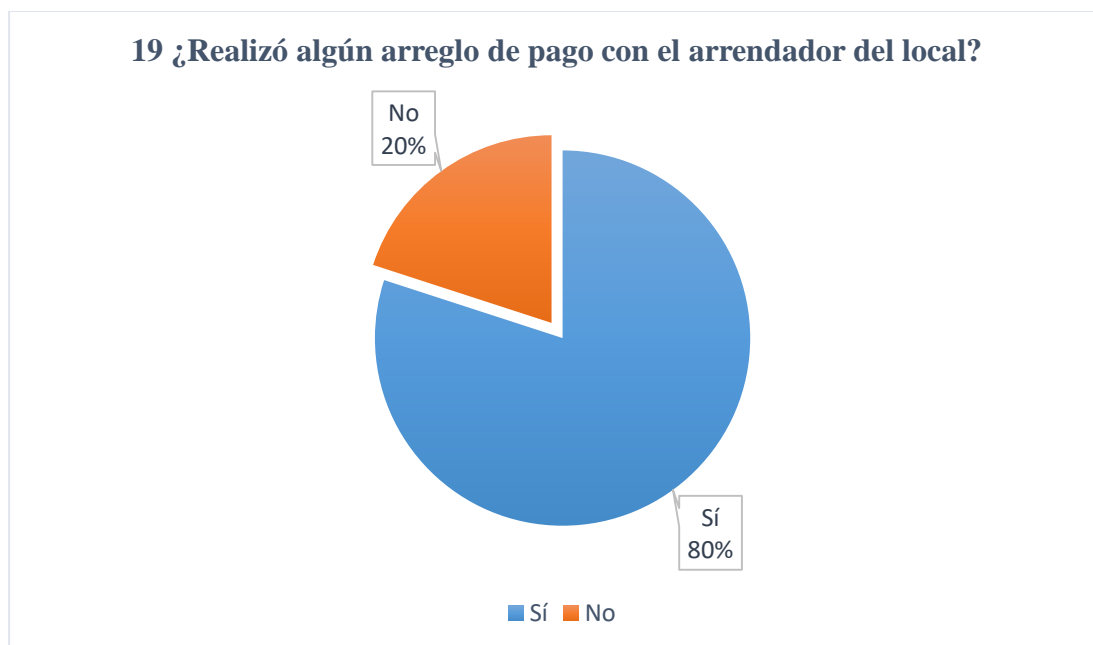
Nota: Elaboración propia.

Con la pregunta número 17 se pretendía comprender qué porcentaje de las 10 micro, pequeñas y medianas empresas se vieron afectadas por tener que pagar el alquiler del local en el que laboraban, durante los meses de abril a septiembre del 2020. Teniendo en cuenta que un 60% esas 10 instituciones percibieron pérdidas, y que tenían que destinar parte de esos ingresos al pago de alquileres, esta acción les afectaba aún más su situación económica.

Gráfico B 13: Pregunta 18

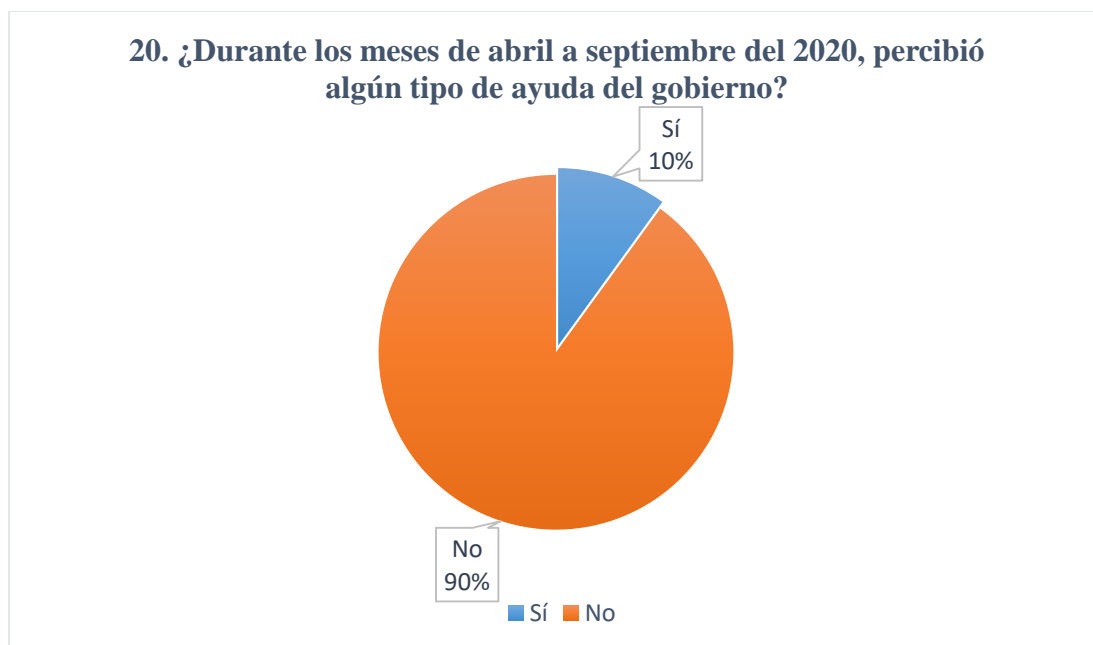
Nota: Elaboración propia.

Mediante el gráfico 18 se interpreta que del 100% de las empresas estudiadas, el 50% no pagó alquiler durante los meses de abril a septiembre del año 2020. Del 50% restante únicamente el 40% pagó el monto total durante esos meses y 10% lo hizo parcialmente. Para este 50% de las MIPYMES participantes del estudio que se mantuvo pagando un alquiler parcial o total durante este período, los efectos económicamente desfavorables durante la pandemia fueron más notorios al tener que destinar parte de su presupuesto para realizar el pago del alquiler.

Gráfico B 14: Respuesta 19

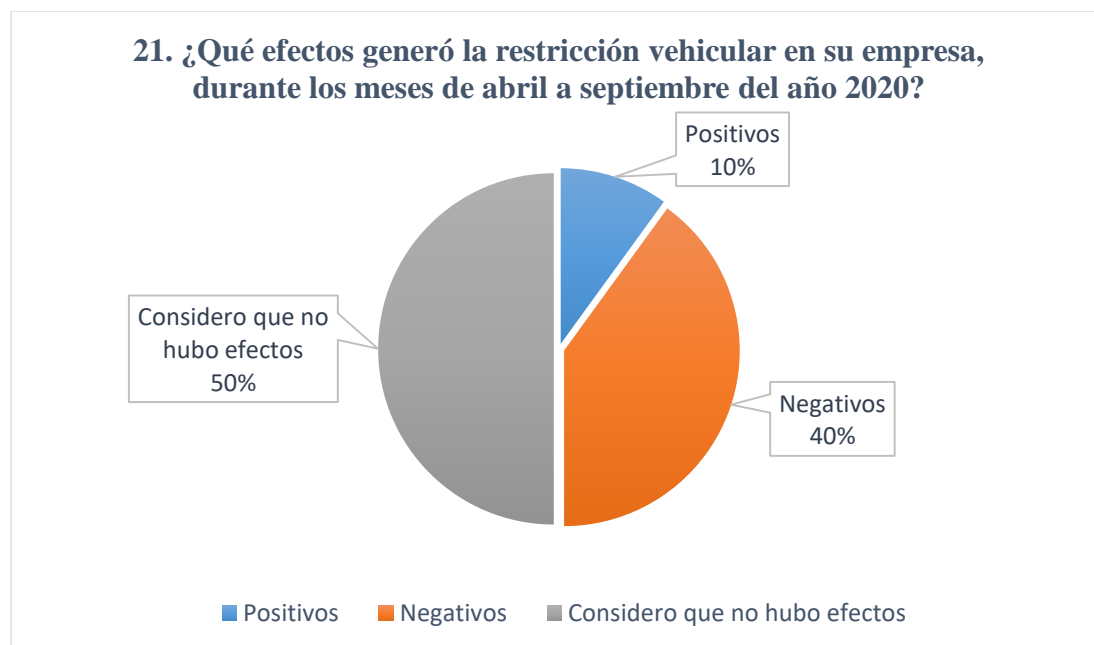
Nota: Elaboración propia.

En la pregunta 19 se analiza que del 50% de las empresas participantes en el estudio que sí realizó el pago de alquiler, hubo un 80% que realizó un arreglo de pago como negociación con el arrendador, lo cual se entiende que fue con el objetivo de reducir gastos y así utilizar esa medida para lograr mantenerse en el mercado.

Gráfico B 15: Pregunta 20

Nota: Elaboración propia.

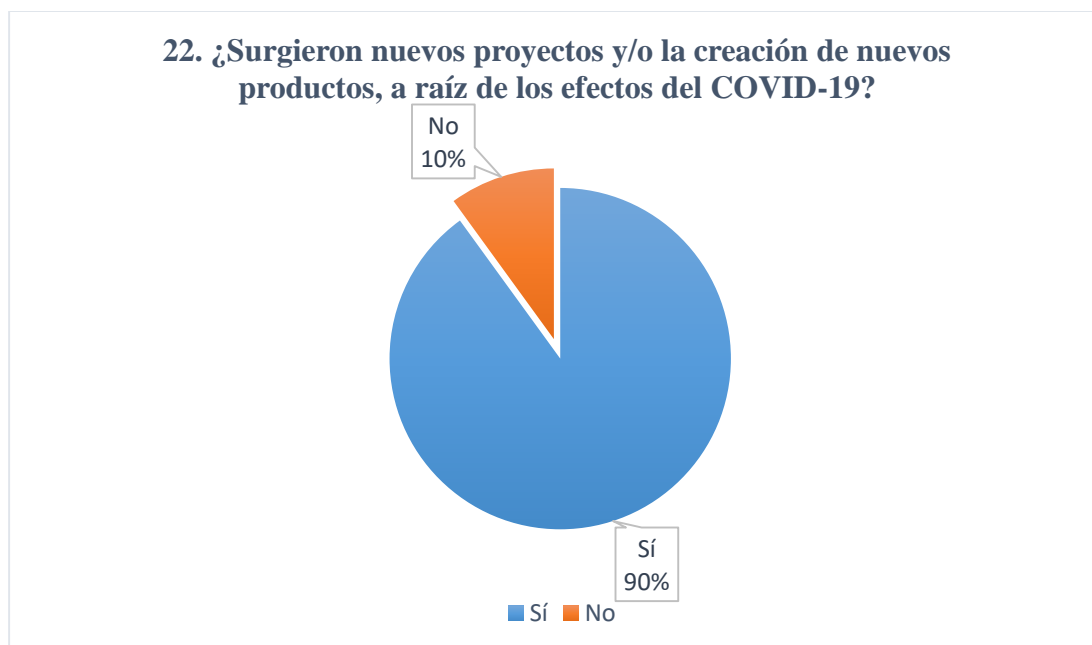
Cabe resaltar que en la pregunta número 20 se refleja que únicamente un 10% de las MIPYMES participantes en la presente investigación, recibió ayuda por parte del gobierno de Costa Rica. Pero, también se recuerda que el gobierno no ayudó directamente a cada empresa, sino que en algunos casos como podría ser el caso del 90% restante, lo efectuó ofreciendo el bono proteger a personas afectadas por la reducción de su jornada laboral o postergando el pago de servicios públicos, durante aproximadamente los primeros 3 meses de la pandemia.

Gráfico B 16: Pregunta 21

Nota: Elaboración propia.

De acuerdo con la pregunta número 21, se proyectaba establecer el impacto de la restricción vehicular propuesta por el gobierno con el fin de disminuir la cantidad de personas transitando en las carreteras y así, influir en un menor contagio o transmisión del virus COVID-19. Como se puede apreciar un 50% de las micro, pequeñas y medianas empresas del estudio indicaron que no percibieron efectos. Un 40% consideró que los efectos de la restricción vehicular fueron negativos, ya que al gobierno pretender evitar que las personas salieran de sus hogares, se generaba como un efecto negativo sobre el índice de consumo de algunos productos o servicios.

Desde otro punto de vista, para el 10% de las MIPYMES analizadas, fue un efecto positivo, pues se podría decir que sus ventas aumentaron de forma virtual.

Gráfico B 17: Pregunta 22

Nota: Elaboración propia.

Del total de las micro, pequeñas y medianas empresas del cantón de Puriscal participantes en la presente investigación, un 10% equivale a 1 de estas empresas, mientras que el 90% restante equivale a 9 empresas. Al analizar el gráfico 22 se demuestra que 9 de las 10 empresas estudiadas se reinventaron con el surgimiento de nuevos proyectos o la creación de nuevos productos para la demanda puriscaleña. Lo cual, fue desencadenado a causa de la pandemia por el virus COVID-19; esto ha sido una de las situaciones a las que las empresas respondieron de manera provechosa, tanto para estas empresas como para los habitantes de la zona de Puriscal.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Con el desarrollo de la presente investigación se logró evaluar el impacto del COVID-19 en las 10 de las principales micro, pequeñas y medianas empresas del cantón de Puriscal, pues mediante las respuestas al cuestionario se logró observar que en esta zona hubo un impacto negativo del virus, pero escasamente perjudicial para las empresas participantes en la investigación. En el caso del impacto negativo se percibió que algunas presentaron pérdidas por las ventas realizadas en el segundo trimestre del año 2020, comparadas con las del mismo trimestre, pero del 2019, también, algunas debieron ingeniárselas para poder seguir brindando sus servicios, pues tuvieron problemas al percibir escasez de algunos productos por el hecho de que se cerraron algunas fronteras y los productos no llegaban a tiempo; por lo que se logró, en algunos casos, realizar acuerdos con los proveedores como arreglos de pago.
- Por otro lado, se concluye que un aspecto positivo del impacto del virus fue que muchas de estas empresas crearon nuevos productos o proyectos por razones que tenían que ver con el COVID-19; es decir, que estas nuevas ideas se produjeron al experimentar las diferentes situaciones a las que los empresarios de este cantón se enfrentaron durante la pandemia. Otro impacto poco perjudicial fue que, los porcentajes de disminución de jornada laboral y de reducción de personal no fueron muy altos en estas 10 empresas; por lo tanto, el impacto que causó el virus en esa zona no fue muy alarmante, desde el punto de vista laboral, porque al menos los trabajadores pudieron continuar percibiendo su salario.
- Se puede concluir que las situaciones a las que las empresas se enfrentaron durante el desarrollo de la pandemia, han variado de acuerdo con la empresa, ya que por ejemplo, algunas empresas contaban con ahorros que utilizaron para solventar los gastos derivados de la pandemia, mientras otras, al contrario, debieron solicitar préstamos. También, algunas empresas tuvieron que cerrar sus locales o detener sus

operaciones por cierto tiempo y visiblemente eso les afectó, lo cual se reflejó en la reducción de sus ganancias.

- También se concluye que dentro de las acciones que estas empresas tomaron para mantenerse en el mercado, está el uso de las redes sociales como su principal aliado para aumentar las ventas durante la pandemia por COVID-19; estas herramienta les permitía a los consumidores mayor facilidad para realizar consultas sobre precios de los productos, recibir información sobre estos, realizar pagos, entre otros beneficios.
- El nuevo coronavirus llegó en momentos en los cuales las personas no se esperaban tener que vivir situaciones tan delicadas y precarias y tan intensamente. Este virus generó especiales cambios en las personas, tales como la convivencia en burbujas, aplicar expeditamente las órdenes sanitarias del gobierno y sufrir los efectos en la economía, y otras medidas que estrujan a los microempresarios y al pueblo, en general; pero las decisiones tomadas por las microempresas fueron objetivas, buscando siempre soluciones a cada obstáculo que se les presentó y muchas de ellas han logrado sortear la crisis económica y sociocomercial de manera muy inteligente.
-

Recomendaciones

- Como recomendación para las empresas que no poseen un análisis FODA, se les invita a elaborarlo, ya que es un instrumento que puede ayudar a la empresa a tomar decisiones y aplicar estrategias para el cumplimiento de sus objetivos.
- Se recomienda también tener una planificación y control de gastos, en donde puedan incluir un presupuesto como respaldo ante situaciones inesperadas, similares a las del COVID-19.
- Se les recomienda buscar apoyo de las instituciones como el Instituto Nacional de Aprendizaje o el Ministerio de Economía Industria y Comercio, las cuales cuentan con recursos y métodos de ayuda a las MIPYMES del país.
- En el caso de futuras investigaciones enfocadas a situaciones como una pandemia mundial o contextos similares, o que sean eventos recientes, es recomendable que la persona que realice la investigación cuente con recursos, materiales y/o

herramientas que faciliten la investigación antes de iniciarla, pues como son temas nuevos, se puede topar con falta de información para el estudio.

Referencias

- Alean Pico, A., Del Río Cortina, J., Simancas Trujillo, R., & Rodríguez Arias, C. (2017). *¿El Emprendimiento como Estrategia para el Desarrollo Humano y Social?* SABER, CIENCIA Y LIBERTAD. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/1470/1079>
- Álvarez Aguilar, J. P., Brenes Núñez, R., Campos Solís, A. M., & Jiménez Arrieta, M. A. (2020). <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/>. Obtenido de <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/81429/Tesis%20COVID-19%20MFC.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Andrade Arias, M., Castillo Morales, F., & Cobo Litardo, E. (2018). En *El proceso financiero en la productividad de las Pequeñas y Medianas Empresas*. Obtenido de <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/167>
- Aragón Nogales, R., Vargas Almanza, I., & Miranda Novales, M. G. (2020). COVID-19 por SARS-CoV-2: la nueva emergencia de salud. *Revista Mexicana de Pediatría*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmp/v86n6/0035-0052-rmp-86-06-213.pdf>
- Barrantes Alvarado, B., Gutiérrez Cruz, M., Monge Meneses, A., Morera Mejía, D., Moya Monestel, C., & Rojas Álvarez, K. (2016). *Tecnológico de Costa Rica*. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr>: <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/12324/Financiamiento%20para%20las%20Mipymes%20costarricenses%20con%20c3%a9nfasis%20en%20el%20sistema%20de%20banca%20para%20el%20desarrollo%20%28SBD%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barría, C. (30 de marzo de 2020). *BBC News Mundo*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-52055657>
- BBC News Mundo. (20 de Marzo de 2020). *Coronavirus: qué significan los términos que usamos con más frecuencia al hablar de la pandemia de covid-19*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-51969328>
- Bolaños, F. M. (9 de Junio de 2020). Obtenido de

<https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2020/06/09/cautela-innovacion-principales-armas-reactivacion-economica-mipymes>

Brenes, J. A. (2019). *Estado situacional de la PYME en Costa Rica, Serie 2012-2017*. Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Obtenido de <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2019/pyme/INF-012-19.pdf>

Cisterna, C. (Octubre de 2019). *www.memoria.fahce.unlp.edu.ar*. Obtenido de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13524/ev.13524.pdf

elPeriódico. (2017). Fundéu BBVA: "afección" no es lo mismo que "afectación". Obtenido de <https://www.elperiodico.com/es/ocio-y-cultura/20170821/fundeu-bbva-afeccion-no-es-lo-mismo-que-afectacion-6235691>

Española, R. A. (2014). *dle.rae.es* (23 ed.). Obtenido de <https://dle.rae.es/situaci%C3%B3n>
 estrategiaynegocios.net. (17 de Agosto de 2015). Pymes: también sostenibles. *Estrategia & Negocios*. Obtenido de <https://www.estrategiaynegocios.net/especiales/sostenibilidad/tendencias/869963-457/pymes-tambi%C3%A9n-sostenibles>

Fernández Sánchez, H., Gómez Calles, T. J., & Pérez Pérez, M. (2020). Intersección de pobreza y desigualdad frente al distanciamiento. *eciMED*. Obtenido de <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3795/618>

Folgueira Lombardero, P., & Menéndez Méndez, M. (2015). *tiemposociedad.files.wordpress.com*. Obtenido de <https://tiemposociedad.files.wordpress.com/2015/10/fuentes-secundarias.pdf>.

García Rios, F. M., & Palla Nashnato, D. O. (2019). *Google Académico*. Obtenido de repositorio.ucp.edu.pe:
http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/906/INFORME%20FINAL_DICKSON%20PALLA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Gil Ospina, A. A., & Jiménez Sepúlveda, J. J. (16 de julio de 2015). *Dialnet-ElContextoEconomicoGlobalDeLaPYME*. Obtenido de Dialnet-

ElContextoEconomicoGlobalDeLaPYME-5213948.pdf

Gobierno de Costa Rica. (14 de Marzo de 2020). *www.presidencia.go.cr*. Obtenido de <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2020/03/gobierno-presenta-medidas-para-proteger-trabajadores-y-empresas-ante-los-efectos-economicos-del-covid-19/>

Gobierno de Costa Ricaa. (Abril de 2020). <https://www.ministeriodesalud.go.cr>. Obtenido de https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/guia_continuidad_negocio_v1_21042020.pdf

González González , P., Ilama Monge, J. C., Marín Picado, H., & Quirós Calderón, S. (Noviembre de 2019). *repositoriotec.tec.ac.cr*. Obtenido de Instituto Tecnológico de Costa Rica:
https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/11169/nivel_desarrollo_planta_turistica_%20zona_amortiguamiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guillén, A. L. (2020). *Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local 2021-2030 de Puriscal*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=van+der+leer&rlz=1C1CHBF_esCR821CR821&oq=van+der+leer&aqs=chrome..69i57j0i22i30l2j0i10i22i30j0i22i30l2j0i10i22i30j0i22i30l3.7276j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México D. F: McGRAW-HILL. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Juárez Hernández, L. G., & Tobón, S. (2018). Análisis de los elementos implícitos en la validación de. *ESPACIOS*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>

Labra Salgado, O. S., Rivera, G., & Reyes García, J. I. (2017). *www.redalyc.org*. Obtenido de ANÁLISIS FODA SOBRE EL USO DE LA INTELIGENCIA COMPETITIVA EN PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA INDUSTRIA DEL VESTIDO:
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357951171003.pdf>

- Maranto Rivera, M., & González Fernández, M. E. (Febrero de 2015). *Sistema de Universidad Virtual*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Méndez Arias, A., Oliva Delgado, R., Salazar Calderón, J., & Villegas Shánchez, E. (Febrero de 2016). *www.kerwa.ucr.ac.cr*. Obtenido de <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/75193/Trabajo%20Final%20de%20Graduaci%C3%B3n%20-%20Documento.pdf?sequence=1>
- Ministerio de Economía, I. y. (2017). *www.meic.go.cr*. Obtenido de https://www.meic.go.cr/meic/documentos/g3p3m8yyx/SEIC_RequeriCualitativosInfAnua12017.pdf
- Ministerio de Economía, I. y. (Mayo de 2020). <http://reventazon.meic.go.cr/>. Obtenido de <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2020/pyme/covid19.pdf>
- Ministerio de Economía, I. y. (2020). *PYMES activas al 31 de diciembre del 2020*. Obtenido de <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/datosabiertos/2020/pymes/diciembre/pdf/activas.pdf>
- Ministerio de Economía, I. y. (Abril de 2020). *www.meic.go.cr*. Obtenido de https://www.meic.go.cr/meic/documentos/0mmy3j5c8/guia_continegocio_040520.pdf
- Ministerio de Economía, I. y. (2021). *PYMES Costa Rica*. Obtenido de <https://www.pyme.go.cr/cuadro5.php?id=1v>
- Montaño Arias, N. M., Sandoval Pérez, A. L., Camargo Ricalde, S. L., & Sánchez Yáñez, J. M. (Abril de 2010). *www.redalyc.org*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/294/29411989003.pdf>
- Mourelo, E. L. (20 de Abril de 2020). *www.ilo.org*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_740742.pdf
- Municipalidad de Puriscal. (2020). *municipiscal.go.cr*. Obtenido de

<https://munipuriscal.go.cr/acerca/historia-de-puriscal/>

Pellicer, M. T. (2018). *www.redalyc.org*. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5257/525756096006/525756096006.pdf>

Primo Tapia, W. d., & Turizo Tapia, H. F. (2016). *revistas.uptc.edu.co*. Obtenido de

https://revistas.uptc.edu.co/index.php/inquietud_empresarial/article/download/7625/5872/

Rica, G. d. (Abril de 2020). *www.ministeriodesalud.go.cr*. Obtenido de

https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/guia_continuidad_negocio_v1_21042020.pdf

Rodríguez, B. Á. (Agosto de 2019). Obtenido de JORNADA LABORAL: IMPORTANCIA Y ASPECTOS CRÍTICOS DE SU REGULACIÓN:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7448808.pdf>

Salud, O. M. (2020). *www.who.int*. Obtenido de

<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Salud, O. M. (s.f.). *www.who.int*. Obtenido de

https://www.who.int/topics/infectious_diseases/es/#:~:text=Las%20enfermedades%20infecciosas%20son%20causadas,pueden%20ser%20transmitidas%20al%20hombre.

SINAC. (2020). *Sistema Nacional de Áreas de Conservación Costa Rica*. Obtenido de

<http://www.sinac.go.cr/>: <http://www.sinac.go.cr/ES/ac/accvc/pnlc/Paginas/default.aspx>

Sistema Costarricense de Información Jurídica . (Agosto de 1969). <http://www.pgrweb.go.cr/>.

Obtenido de

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=35441&nValor3=37361&strTipM=TC

Tomasi, S. N. (2020). *HISTORIA DE LAS PANDEMIAS MUNDIALES Y LA ECONOMIA*.

Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63037283/HISTORIA-DE-LAS-PANDEMIAS-MUNDIALES-Y-LA-ECONOMIA.pdf?1587473794=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DHISTORIA_DE_LAS_PANDEMIAS_MUNDIAL

ES_Y_LA.pdf&Expires=1615582160&Signature=NOPELLjUYhwNxlz8dx

Tovar, L. R. (Diciembre de 2015). *La definición de variables o categorías de análisis*. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/286288002_Capitulo_6_La_definicion_de_variabales_o_categorias_de_analisis

Unión Nacional de Gobiernos Locales . (Noviembre de 2019). *unql.or.cr*. Obtenido de

https://unql.or.cr/images/centro_de_informacion/otros_documentos_de_relevancia/legislacion_y_jurisprudencia1/codigo_municipal_nov2019.pdf

Valdés García, D. E., León Bueno, D., Neira Palacios, D., & Jaqueman Dussac, D. (2020).

<http://scielo.sld.cu/>. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v24n5/1029-3019-san-24-05-810.pdf>

Valverde, L. K. (2020). *Centro de Evaluación Académica*. Obtenido de

<http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/81216/An%c3%a1lisis%20Virtualizaci%c3%b3n%20de%20Cursos%20%2825%20de%20junio%202020%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Westreicher, G. (27 de junio de 2015). *Economipedia.com*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/pyme.html>

APÉNDICES

Cuestionario

Universidad Internacional de las Américas



Espero que se encuentre muy bien, mi nombre es Isabel León García y este cuestionario tiene como fin obtener resultados destinados al análisis del impacto del COVID19 en las 10 principales micro, pequeñas y medianas empresas en el cantón de Puriscal, durante los meses de abril a septiembre del año 2020. Y de esta manera presentarlos en mi tesis para optar por el grado de Bachillerato en Administración de Empresas en la Universidad Internacional de las Américas. Por lo que agradecería su colaboración al responder las preguntas que se plantean a continuación:

Fecha en que responde a este cuestionario:

Nombre de la empresa:

1. ¿A cuál sector económico pertenece su empresa?
 - Comercio
 - Industria
 - Servicios
 - Turismo
 - Otra
2. ¿En cuál de las siguientes tres categorías se sitúa su negocio de acuerdo con su tamaño (cantidad de personas)?
 - Micro (De igual o más de 1 pero. Menor o igual a 10 personas)
 - Pequeña (De más de 10 pero, menor o igual a 35)
 - Mediana (De más de 35 pero, menor o igual 100)

3. ¿Debieron disminuir la jornada laboral de los empleados de su empresa durante los meses de abril a septiembre del año 2020?

- Sí
- No

4. ¿Realizaron reducción de personal por motivos relacionados con el COVID19?

- Sí
- No

5. ¿Su empresa contaba con un presupuesto económico de respaldo ante posibles emergencias como catástrofes naturales (sismos, inundaciones otras) que les haya ayudado a solventar gastos durante la pandemia? Si su respuesta es sí pase a la pregunta 7.

- Sí
- No

6. ¿Qué estrategias utilizó para solventar los gastos por la implementación de las restricciones sanitarias, como el lavado de manos antes de entrar a los negocios, el uso obligatorio de la mascarilla, el uso constante de alcohol para desinfectar superficies, entre otros? Debió, solicitar préstamos, utilizar presupuesto de otras áreas, minimizar otros gastos etc...

(Pregunta abierta, respuesta corta)

7. ¿Debieron cerrar su negocio o detener sus operaciones por algún lapso durante la pandemia? Si su respuesta es no pase a la pregunta 10.

- Sí
- No

8. ¿Cuál fue el tiempo aproximado?

- Una semana o menos
- De una semana a un mes
- Varios meses

9. ¿De cuánto estima que fue el porcentaje de disminución de ganancias por esa situación?

- 10% o menos
- De 10% a un 20%
- De un 20% a un 30%

- De 30% a un 40%
- Más de 50%

10. ¿Percibió escasez de algún producto brindado por sus proveedores y requerido por su empresa durante los meses de abril a septiembre del 2020? Si su respuesta es no, pase a la pregunta 12

- Sí
- No

11. ¿Debieron realizar algún acuerdo (arreglos de pago, renegociación de plazos de entrega de producto, etc.) o buscar otros proveedores? Si respuesta es sí, indique el tipo de acuerdo.

(Pregunta abierta, respuesta corta)

12. ¿En su empresa desarrollaron algún método de innovación para así continuar en el mercado? Puede marcar varias opciones.

- Ventas en línea
- Publicidad por medio Redes Sociales
- Ventas por medio de redes sociales
- Servicio exprés
- Pagos por medio de SINPE Móvil
- Otra...

13. ¿Ha recibido apoyo de alguna institución? Por ejemplo: capacitaciones o ayuda económica, si marca no puede, pasar a la pregunta 15.

- Sí
- No

14. Puede indicar la institución o instituciones. Puede marcar varias opciones

- Instituto Nacional de Aprendizaje
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio
- Banco de Costa Rica
- Banco Nacional
- Otra...

15. Si compara las ventas realizadas durante el segundo trimestre (de abril a junio) del año 2019 y el mismo trimestre, pero del año 2020 ¿Considera que hubo un aumento o una reducción en estas? Si su respuesta es ganancias pase a la pregunta 17.

- Percibió Ganancias
- Percibió Pérdidas

16. De acuerdo a su respuesta anterior, en una escala del 1 al 10, donde 1 significa muy bajas y 10 significa muy altas, ¿Cuál fue el porcentaje de pérdidas o ganancias que percibió su empresa?

17. ¿El local en el que usted realizó las actividades empresariales durante los meses de abril a septiembre del 2020 era propio o alquilado?

- Propio
- Alquilado
- Otra...

18. ¿Pagó usted alquiler por el local de su empresa durante los meses de abril a septiembre del año 2020? Si su respuesta es no pase a la pregunta 20

- Sí
- No
- Parcialmente
- Otra...

19. ¿Realizó algún arreglo de pago con el arrendador del local?

- Sí
- No

20. ¿Durante los meses de abril a septiembre del 2020 percibió algún tipo de ayuda del gobierno?

- Sí
- No
- Otra...

21. ¿Qué efectos generó la restricción vehicular en su empresa, durante los meses de abril a septiembre del año 2020?

- Positivos
- Negativos
- Considero que no hubo efectos

22. ¿Surgieron nuevos proyectos y/o la creación de nuevos productos a raíz de los efectos del COVID19?

- Sí
- No