

FORTALECIMIENTO AL EMPRENDIMIENTO SOCIAL MEDIANTE ASESORÍAS DE DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD

LEONARDO MÉNDEZ¹

*Escuela de Ciencias Económicas y Empresariales de la
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
San José, Costa Rica
Marzo 2014*

Resumen

El propósito de esta investigación es evaluar el fortalecimiento de los emprendimientos sociales a través de asesorías en desempeño y productividad para micro, pequeñas, medianas empresas (MiPyMes) y entidades con un fin social, enfocando estos servicios hacia un mayor aprovechamiento de los recursos disponibles, fortalecer la continuidad del negocio, disminuir el riesgo crediticio, aumentar su probabilidad de éxito, y por ende, se espera un aumento del bienestar general. La muestra se compone de 50 personas que tienen empresas o la intención de desarrollar su negocio. El estudio es descriptivo-exploratorio, en el cual se identifica el comportamiento actual de las MiPyMes en Costa Rica y el interés en recibir direccionamientos en materia de desempeño y productividad, en donde se observa una serie de relaciones entre nivel de ingreso, nivel de educación, interés en emprendimientos sociales y disposición a pagar por estos servicios, siendo evidente la necesidad de mejorar índices que optimicen a las empresas de menor tamaño y la importancia de estas en la economía nacional.

Palabras Clave: EMPRENDIMIENTO SOCIAL, MIPYMES, DESEMPEÑO, PRODUCTIVIDAD, EMPLEO, SERVICIOS.

Abstract

The purpose of this research is to evaluate the social entrepreneurs strengthening through performance and productivity consulting to micro, small and medium size enterprises (MSMES) and also to organizations with social objectives, focusing these advising services to improve available but limited resources use, to strength business continuity plans, to decrease financial credit risks, to increase probability of success and also, to improve the general social welfare. A sample of 50 persons which have their own businesses or intent to start their own entrepreneurs has been used for this research. The study is developed as descriptive and exploratory research, which identify the MSMES behavior in Costa Rica and their interest to acquire performance and productivity consulting services, where is able to observe different kinds of relationships between the income levels, education levels, interest in social entrepreneurs and disposition to pay for these advising services, been evident the need to improve micro, small and medium size enterprises indexes and their importance within the national economy.

Key Words: SOCIAL ENTREPRENEURSHIP, MSMES, PERFORMANCE, PRODUCTIVITY, EMPLOYMENT, SERVICES.

¹Postulante a la Maestría en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia de Calidad de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. Email: leomdzs@gmail.com.

INTRODUCCIÓN

Desde el desarrollo de las sociedades en su concepto más básico, el ser humano ha buscado una mejora de su bienestar a nivel personal en la cual se puedan satisfacer sus carencias a distintos niveles. Este bienestar conlleva varias perspectivas adyacentes entre las cuales es posible nombrar las necesidades emocionales, físicas, alimenticias, de riqueza, todas ellas enfocadas hacia un beneficio personal. Por su parte, estas mismas necesidades se buscan saciar desde el conjunto social como grupo de personas que interactúan bajo las mismas reglas, costumbres ideologías u otros elementos que los caracterizan como grupo.

Desde esta perspectiva, el concepto de bienestar social adquiere relevancia en tanto dicho grupo de personas buscan un fin común que traerá resultados positivos para todos y será distribuido de acuerdo a lineamientos preestablecidos, bajo la creencia firme de recibir alguna ventaja de dichos resultados.

Por tanto, el concepto de emprendimiento social -que es muy atractivo en la actualidad como parte del desarrollo de iniciativas de negocio- adquiere especial atención como un intento de generar bienestar a un grupo determinado dentro o fuera del núcleo del negocio, y que se proyecta en contra de la teoría clásica de Adam Smith (Alcón Yustas, 1994) precedida por la *Ley de consecuencias no queridas* de Bernard Mandeville (Bowles, 2004), la cual expone la

naturaleza egoísta del ser humano en satisfacer sus propias necesidades, obviando la comunidad, con lo cual se alude a que todos los individuos actuarían de la misma manera y de esta forma se equilibrarían los mercados de manera justa al esfuerzo empleado.

Solamente cuando el hombre persigue su propio interés y obtiene cierta estabilidad en su profesión o empleo puede proyectar sus sentimientos altruistas hacia los demás. El ejercicio de la benevolencia sin la prudencia no es concebido para Smith: ¿qué puede ofrecer al prójimo el hombre benévolo pero imprudente que abandona sus negocios y no atiende la administración de su patrimonio? (Alcón Yustas, 1994).

Si bien este fundamento ha sido uno de los pilares para el sistema económico actual, otros enfoques de bienestar general proponen que las instituciones con fines sociales resultan indispensables para mantener la subsistencia de distintos grupos de personas.

...la convivencia social y política y el gobierno solo son posibles a base de contrariar esa tendencia natural del hombre; así como la moral viene a refrenar aquel estado belicoso primario, y por ello hace posible el provecho de todos, para Mandeville esas pasiones e impulsos primarios

egoístas son justamente los motores de la industria y el comercio... (Smith, 1970)

Las organizaciones con un fin social en su principio fundamental de proveer bienestar general, son los organismos encargados de llevar a cabo las actividades necesarias hacia la búsqueda del interés común, cuyos esfuerzos son financiados por las mismas personas que conforman la sociedad, dejando de lado aquellas políticas de distribución: todos los individuos aportan y a su vez se benefician de sus resultados.

Dicho esto, cualquier producto o servicio diseñado para solventar necesidades de nuevos mercados o de las imperfecciones de los mercados actuales, con el fin de dar bienestar a personas fuera del núcleo del negocio se puede considerar como emprendimiento social, lo que en definitiva concluye que el emprendimiento social busca el bienestar general.

En el caso particular de las micro, pequeñas y medianas empresas, las inversiones iniciales están sujetas en su mayoría a altos riesgos asociados a baja inversión de capital y a poca experiencia de negocio; además de ser jóvenes en las alianzas estratégicas que puedan fortalecer su negocio.

Por tanto, con base en lo anterior, es necesaria la búsqueda de mecanismos que fortalezcan la continuidad de estas iniciativas de negocio, con el propósito de disminuir su tasa

de deséxito. El mismo caso sucede con las entidades que se dedican a actividades de bien social, las cuales por lo general disponen de escasos conocimientos en manejo de negocio y suelen enfocarse en la premisa única de las buenas intenciones de ayuda a grupos específicos.

Entonces se hace necesario plantear: ¿Cuál es la importancia de una empresa que ofrezca servicios de asesorías del desempeño y productividad para micro, pequeñas, medianas empresas y entidades con un fin social?

El propósito de dicha investigación tiene como objetivo evaluar el fortalecimiento de los emprendimientos sociales a través de asesorías en desempeño y productividad para micro, pequeñas, medianas empresas y entidades con un fin social, enfocando estos servicios hacia un mayor aprovechamiento de los recursos disponibles, fortalecer la continuidad del negocio, disminuir el riesgo crediticio, aumentar su probabilidad de éxito, y por ende, se espera un aumento del bienestar general.

De esta manera, el espíritu de bienestar social de este emprendimiento radica en una posible mejora en los índices de éxito de las MiPyMes, haciendo las iniciativas más eficaces, mejorando los índices de producción general, fortaleciendo la tasa de empleo, disminuyendo las deudas de financiamiento, impulsando iniciativas innovadoras, disminuyendo el despilfarro de recursos y reduciendo los riesgos crediticios para los bancos, así como podría

convertirse en una herramienta para aumentar el acceso a los financiamientos para ideas de desarrollo, al ser una garantía de éxito.

Todos los esfuerzos que se lleven a cabo con el propósito de mejorar los índices sociales, ya sea de manera directa o indirecta, y que puedan sumarse para crear un conglomerado de iniciativas, traerían beneficios adicionales que aumentarían de manera exponencial el bienestar para todos en general, si se presume que los problemas económicos suelen ser la base de muchos otros problemas sociales.

Dicho esto, esta investigación se enfoca hacia dos componentes: los emprendimientos en general, que deban pagar por los servicios de asesorías y esto permita un financiamiento de las actividades para luego dirigirse hacia empresas con un fin social, sin un costo por el servicio y que este balance la convierta en sí misma en una empresa social.

En este caso particular, para lograr el objetivo es necesario enfocarse en los siguientes elementos:

- Conocer el comportamiento de las MiPyMes en Costa Rica.
- Describir el interés en recibir asesorías en materia de desempeño y productividad para el negocio.
- Describir la percepción acerca de la mejora del desempeño de las entidades sociales.

MARCO TEÓRICO

Tal como menciona Yunus (2006), en su discurso al recibir el premio Nobel de la Paz ese mismo año: “La pobreza es una amenaza para la paz”, en tanto las necesidades de las personas no sean cubiertas como la base de muchos problemas sociales existentes. De hecho, el mismo Yunus menciona que la incapacidad para satisfacer las necesidades elementales sugiere una ausencia de derechos humanos, tomando como base los siete principios de los emprendimientos sociales:

1. El objetivo empresarial es superar los problemas que amenazan a la sociedad.
2. Concepto de negocio sostenible
3. Las inversiones recobran lo invertido únicamente.
4. Los dividendos se reinvierten en el negocio para su crecimiento.
5. Con conciencia ambiental
6. Los empleados poseen mejores condiciones que las del mercado
7. Hacerlo con alegría. (Yunus, THE GRAMEEN CREATIVE LAB, 2009; párrafo 1)

Entre otros puntos, desde la perspectiva del orden social a nivel macro, las entidades de bien social tienen el propósito de ofrecer servicios elementales que satisfagan las necesidades de una población específica, por tanto, la

calidad de sus servicios en sí misma es un elemento que impulsa el bienestar, con lo cual su desempeño se vuelve importante para cada población meta.

Si bien existen varios mecanismos de control de gestión para medir el desempeño a nivel general, tanto en el segmento de MiPyMes como en las entidades sociales, es común encontrar la utilización del presupuesto como un instrumento de medición del desempeño (Presupuesto basado en Desempeño, en adelante PbD) (Marcel, Sanguinés, & Martínez, 2011), observando la posición de Costa Rica respecto a otros países:

Tabla 1

Nivel de Implementación de PbD en América Latina

Categoría	Países
Primer grupo: <i>Nivel de Implementación Alta</i>	Brasil, Chile
Segundo grupo: <i>Nivel de Implementación media</i>	Colombia, Costa Rica, México
Tercer grupo: <i>Nivel de Implementación insatisfactoria</i>	Argentina, Bolivia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay

Fuente: (Marcel, Sanguinés, & Martínez, 2011)

Esto pone de manifiesto, el interés de Costa Rica por mejorar el desempeño basado en el concepto: "...Suministrar bienes o servicios 'no rentables' que (no

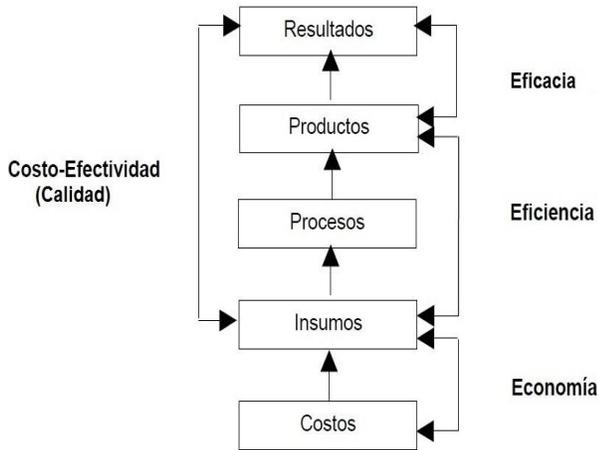
obstante) benefician directamente a un colectivo determinado de consumidores, o benefician al público en general..." (Vergés, 2002); este interés se transmite hacia muchos sectores que utilizan únicamente el presupuesto como medida de control de gestión, sin encontrar logros sobresalientes en la materia.

Si bien el Informe del Estado de la Nación que se publica anualmente en Costa Rica ofrece un material vasto en información económica, social y política (Programa Estado de la Nación, 2013), deja de lado informaciones propias de desempeño de algunos sectores, además los plazos de publicación anuales podrían retrasar la capacidad de reacción para realizar mejoras en las actividades productivas del país.

Es importante señalar que cualquier actividad económica que se quiera desarrollar debe ser medible y congruente con los objetivos establecidos propuestos; por tanto, la elaboración de indicadores correctamente diseñados se hace relevante para medir de manera acertada cualquier actividad. Considerando el diseño de indicadores de desempeño desarrollado por el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) como parte de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), es posible establecer los siguientes elementos de medidas de logro y su relación con las actividades:

Figura 1

Relación de actividades y medidas de logro



Fuente: Elaboración propia con base a (Bonney & Armijo, 2005).

Las medidas de logro se dirigen hacia distintos intereses principales como indicadores de gestión (Instituto Tecnológico Metropolitano, 2010):

Eficacia: se refiere al nivel de consecución de los objetivos establecidos a través de los resultados obtenidos, sin relación alguna a los recursos utilizados.

Eficiencia: se entiende como la óptima utilización de los recursos disponibles en la conquista de un logro. Estos miden el grado de ejecución de un proceso.

Economía: conocido como los instrumentos de control de gestión basados en el *presupuesto*. Esta herramienta de control financiero es una de las más comunes en los sistemas de control de gestión, sin embargo deja de lado la

verdadera consecución de objetivos y la manera de conseguirlos.

Efectividad: es la relación de los recursos utilizados y el impacto obtenido. Es decir, una mayor efectividad se logra al usar de manera óptima los recursos disponibles, alcanzando los resultados esperados. En este sentido, los indicadores de efectividad miden la satisfacción de las necesidades del proceso o clientes. En otros enfoques se le menciona como la medida de calidad del proceso.

Para el caso de las MiPyMes, en Costa Rica existe un conjunto de normativas asociadas al emprendimiento y desarrollo de iniciativas de negocio, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2

Principales normativas para el desarrollo de las Pymes en Costa Rica

Ley-Decreto-Normativa	Descripción
Ley 8262	Fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas. Es la ley más importante entorno a las PYMES por la institucionalidad que crea en el sector público para atender a la PYME y las herramientas que otorga para ejercer la rectoría de la PYME al MEIC.
Decreto Ejecutivo 37121	Reglamento General de la Ley 8262 que detalla aspectos cuantitativos para definir a las PYME.
Ley 9024	Caracteriza el Impuesto a las Personas Jurídicas así como la exoneración a la PYME.
Ley 8220	Brinda protección del exceso de requisitos y trámites administrativos, esto beneficia con mayor intensidad a la PYME al tener por lo general menores recursos administrativos.

Ley 8634	Crea el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) con foco de atención a la PYME, donde el MEIC preside el Consejo Rector de la SBD.
SUGEF 15-10	Define los lineamientos y parámetros para otorgar la calificación crediticia de los usuarios del SBD.
CGR DFOE-EC-IF-03-2012	Informe de la Contraloría General de la República donde ratifica la rectoría PYME del MEIC y rescata la necesidad de contar con un Sistema de Información PYME.
Ley 7210	Ley de Zona Franca, que incluye el fortalecimiento de los encadenamientos con la Zona Franca por el resto de la economía. Por tanto, genera un canal de crecimiento importante para las PYME.
Política Pública de Fomento a las PYME y al Emprendedurismo (POFOPYME)	Promueve el acceso de las PYME a diferentes canales de comercialización locales e internacionales. Establece como ejes de acción transversales de la Política PYME la equidad de género, compromiso con el ambiente, juventud e interculturalidad.
Política Nacional de Emprendimiento (PNE)	Establece acciones para fortalecer, complementar y coordinar las acciones a favor de la PYME entre el CINDE-COMEX- PROCOMER y MEIC.

Fuente: Tomado de (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2013)

De todas estas normativas, la Política Nacional de Emprendimiento 2010-2014 intenta ser en mayor grado, un modelo integral de seguimiento y acompañamiento de los emprendedores y sus iniciativas. Tal como se indica:

La información del Doing Business publicada para Costa Rica en el 2010, reafirma que en este país, hay mucho que mejorar, con respecto a la facilidad de hacer negocios. De ciento ochenta y tres países, Costa Rica se encuentra en la posición ciento veintiuno. A modo de ejemplo, aspectos como el pago de impuestos, protección a los inversionistas, apertura de un negocio, obtención de permisos de construcción, revelaron las mayores carencias. Esta situación se ve

reflejada en el problema de la alta burocracia y una dificultosa tramitología que existe en el país.”

(Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2010)

Esta situación refuerza las falencias que existen en el fortalecimiento de modelos para el desarrollo de los negocios de manera exitosa en sus etapas iniciales. Dentro de la Política Nacional de Emprendimiento 2010-2014, una de las etapas establecidas es el “Acompañamiento Emprendedor”, en la cual se definen algunos aspectos de seguimientos para negocios en etapas de desarrollo.

La Tabla 3 muestra todo el proceso de acompañamiento de la Política Nacional de Emprendimiento, en la que se incluye una asesoría técnica específica, planes de mejora y mejora continua, que brinda un acompañamiento técnico preciso y constante para la transformación de ideas productivas en empresas exitosas, con equidad de género, sostenibilidad ambiental e innovación.

Tabla 3

Etapas del acompañamiento a emprendedores para su desarrollo empresarial.

Política Nacional de Emprendimiento – Acompañamiento							
Etapas (1)	Objetivo estratégico	Programas	Acciones	Producto	Beneficiarios		
PROCESOS DE DESARROLLO EMPRESARIAL	Fomento de la cultura emprendedora	Fortalecimiento de la cultura emprendedora	Programa de cultura emprendedora	Formación y generación de capacidades (Primaria y secundaria, educación superior, técnicos)	. Generación de ideas y oportunidades . (Riesgos y recompensas)	. Primaria . Secundaria . Jóvenes . Adultos	
	 Gestación de emprendimientos	Estrategias de acompañamiento a emprendedores	Programa de acompañamiento continuo, técnico y preciso	Innovación y cambio Formación de formadores	Plan de vida . Plan de Negocios	. Ídem anterior . Jóvenes en procesos de capacitación . Cooperativas juveniles. . . . Resto de emprendedores	
				Capacitación	Sostenibilidad y viabilidad económica		
				Acompañamiento e innovación	. Asesoría técnica precisa . Planes de mejora y mejora continua		
Consolidación de emprendimientos	Formación de redes, unidades emprendedoras y generación de fuentes de financiamiento.	Programa de fortalecimiento de las ideas productivas	Incubación y Aceleración	Proceso específico para la competitividad	. Ídem anterior		
			Accesibilidad a fuentes de financiamiento emprendedor	Programa de financiamiento		Capital ángel* Capital semilla	. Fondos no reembolsables
			Redes regionales y nacional Incremento de Competitividad Formación de formadores Capital de riesgo Fondos de co-inversión	. Preparación . Evaluación . Seguimiento . Conformación de redes. . Cadenas de valor . Fondos reembolsables (avales, crédito, etc.)			
<i>Acompañamiento técnico y preciso constante para la transformación de ideas productivas en empresa exitosas, con equidad de género, sostenibilidad ambiental e innovación</i>							

Fuente: Tomado de (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2010)

En síntesis, la creación de una empresa que ofrezca servicios de asesoría para el mejoramiento del desempeño y la productividad de MiPyMes y entidades sociales debería comprender los siguientes elementos:

- **Entradas:** MiPyMes, entidades sociales, bancos.
- **Salidas:** Modelos de mejoramiento de negocios. Impulsores del know how.
- **Insumos:** Los objetivos específicos de la empresa, estándares particulares, industria en la que desarrolla el negocio, conocimiento del medio.
- **Resultados:** Mejoras en la forma de operar de las empresas.
- **Beneficiarios directos:** MiPyMes y entidades sociales.
- **Beneficios indirectos:** La sociedad en general, bancos, generación de empleo, mejora de los índices de desarrollo.
- **Fuentes de Financiamiento:** Bancos, Entidades públicas, MiPyMes, con escalas de precios para MiPyMes y de forma gratuita a entidades sociales, como ejemplo, hogares de ancianos, centros infantiles, o centros de personas que capacidad reducida que generan alguna actividad productiva.

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Con relación al tipo de estudio, la investigación tiene un enfoque mixto, en el cual se relacionan el enfoque cuantitativo de análisis de datos recopilados de un grupo de personas que poseen MiPyMes o tienen la intención futura de desarrollar su propio negocio y su perspectiva sobre el tema; a este estudio se integran elementos de un enfoque cualitativo, por el tipo de información recopilada. Por su parte, el alcance obedece a una investigación exploratoria-descriptiva que intenta describir el interés de dicha población en recibir asesorías de productividad y desempeño, así como también intenta explorar la fiabilidad del negocio y la expectativa en las posibles mejoras que pueda traer a los clientes potenciales.

La muestra se compone de 50 personas que poseen MiPyMes o tienen la intención futura de desarrollar su propio negocio, a las cuales se aplica la encuesta como técnica de recopilación de datos. Este muestreo intencional radica en la conveniencia de acceso a la muestra que corresponde a un grupo de población típico de entendimiento sobre el tema de investigación.

En este propósito, las fuentes de información incluyen la muestra seleccionada mediante la técnica de encuesta que se traduce en un análisis de datos cuantitativo y a la vez contiene elementos cualitativos. El investigador debe interpretar estos datos para obtener resultados. Adicionalmente, otras fuentes documentales que permitieron conocer la información necesaria para llevar a cabo la investigación, se pueden clasificar de la

siguiente forma de acuerdo a Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010):

- **Personas entrevistadas:** Además de las personas dentro de la muestra seleccionada: Personas del ámbito académico para establecer lineamientos.
- **Documentos académicos:** Incluye las publicaciones de carácter académicas publicadas en revistas especializadas o libros sobre el tema, tanto nacionales como internacionales.
- **Documentos oficiales:** Hace referencia a los documentos publicados por instituciones públicas para dar a conocer datos e información relacionada al tema de investigación.
- **Reportes de organizaciones:** incluye los reportes realizados por organizaciones privadas, internacionales o sin fines de lucro.
- **Artículos periodísticos:** se refiere a los artículos o reportajes de tipo periodístico publicados en medios de comunicación en diferentes formatos.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Como se ha mencionado, la intención de llegar a ser una empresa social al ofrecer servicios de asesoría en desempeño a nuevas empresas o en crecimiento, exige proveer el servicio a negocios privados que permitan el financiamiento de las actividades, siempre con el propósito de dirigir también dichos servicios hacia emprendimientos sociales como herramienta que potencie el bienestar de la mayoría, al fortalecer negocios que tengan una naturaleza social. Por tanto, se hace necesario observar el panorama de las MiPyMes en Costa Rica.

El concepto de MiPyMe (micro, pequeña y mediana empresa) se define de manera oficial de la siguiente forma:

Tabla 4.

Definición de MiPyMe.

Tamaño	Condición
Micro	$P \leq 15$
Pequeña	$15 > P < 30$
Mediana	$30 < P < 100$

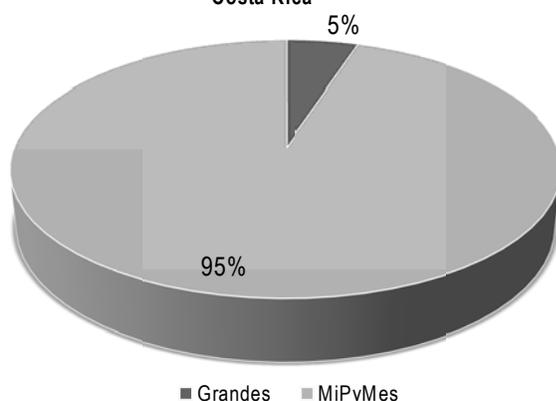
Nota: P= Cantidad de Personas contratadas
Fuente: MEIC (2013)

De esta definición se desprende gran parte del mercado meta de la investigación, como punto de partida para identificar las posibles empresas que recibirían dichas asesorías en desempeño y productividad. Además se hace relevante destacar la dimensión de este tipo de emprendimientos a nivel nacional, en donde el sector empresarial se compuso por

alrededor de 48.981 empresas (MEIC, 2013), con una distribución como se describe en el siguiente gráfico:

Gráfico 1

Participación de MiPyMes en el total de empresas en Costa Rica



Fuente: MEIC (2013).

De acuerdo a los datos del Directorio de Unidades Institucionales y Establecimientos (INEC, 2012), para el año 2012 Costa Rica registró 770.392 personas empleadas, de las cuales alrededor de 46% pertenece al segmento de las MiPyMes, por lo que si se observa la distribución por sector económico de las MiPyMes en la siguiente tabla:

Tabla 5

Distribución de Empleo según Sector

Sector	Empleo
Servicios	39%
Comercio	32%
Industria	22%
Tecnologías de Información	7%

Fuente: MEIC (2012)

Además, si se presume un grado de relación entre el incremento de productividad vs. un incremento de empleo generado, es posible sugerir que ante un aumento de la producción de un 1%, se tendría un aumento del empleo generado en la siguiente proporción:

Tabla 6

Generación de empleo

Total empleo	770.392
MiPyMes	354.380
Aumento de empleo:	Cantidad de Personas
1%	3.543,80
0,50%	1.771,90
0,25%	885,95

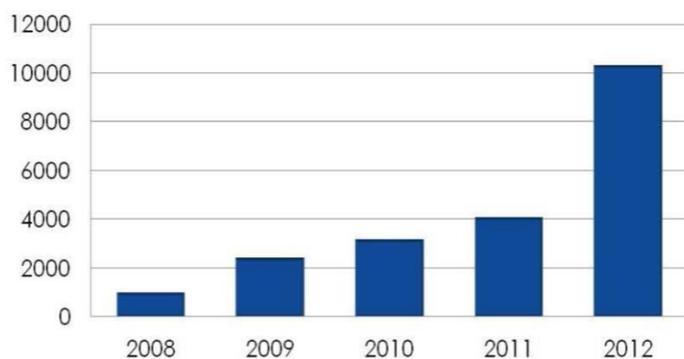
Fuente: Elaboración propia.

Por tanto, una mejora en los índices de producción de las empresas de menor tamaño podría generar un ascenso en los índices de empleo generales en cierta magnitud. Esto hace que sea necesario observar el aporte de las MiPyMes dentro del PIB costarricense, el cual fue de 30% aproximadamente en el año 2011, de acuerdo a los datos del Banco Central de Costa Rica (Banco Central de Costa Rica, 2014). Este escenario hace pensar nuevamente, que ante un aumento del 1% en la producción de las MiPyMes, podría tenerse un aporte al PIB Nacional cercano al 0,3%, porcentaje significativo considerando que para el 2013, el PIB tuvo un incremento interanual del 3,5% (Banco Central de Costa Rica, 2014).

Ahora bien, más allá del aporte que dichas organizaciones pueden dar a la economía costarricense, estas se convierten en el mercado meta de esta investigación, por lo que resulta relevante observar que durante los últimos años, el crecimiento de los emprendimientos formales ha sido considerable, hasta de un 254% en el 2012 con respecto al 2011 (MEIC, 2013).

Gráfico 2

MiPyMes registradas en el Sistema de Información Empresarial de Costa Rica 2008-2012.



Fuente: Tomado de MEIC, 2013.

Si bien el crecimiento ha sido sustancial, muchos de los emprendimientos no se encuentran registrados dentro del Sistema de Información Empresarial Costarricense (en adelante SIEC), lo que permite que aquellas empresas correctamente registradas puedan disfrutar de los servicios ofrecidos en la leyes impulsoras de las MiPyMes mencionadas en la Tabla 2.

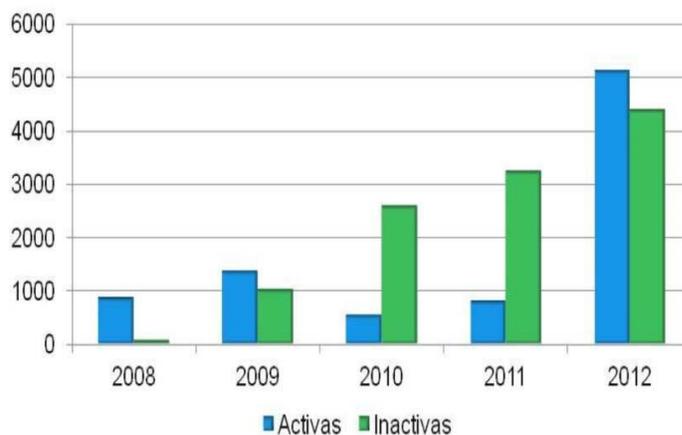
De esta manera se desprende una diferenciación entre las empresas activas e inactivas dentro del SIEC, en el cual las MiPyMes se ven obligadas a actualizar su información anualmente con el propósito de mantener su condición de

MiPyMe, y así acceder a los beneficios de la Ley 8262 de Fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas. (MEIC, 2013).

Dicho esto, es posible diferenciar su condición de la siguiente manera:

Gráfico 3

MiPyMes activas e inactivas dentro del SIEC. 2008-2012



Fuente: Tomado de MEIC, 2013.

Las dificultades más importantes para el acceso o la mantención del negocio de este tipo de emprendimientos comprenden cuatro ejes principales, de acuerdo al Informe de Oferta de Crédito PYME (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2012):

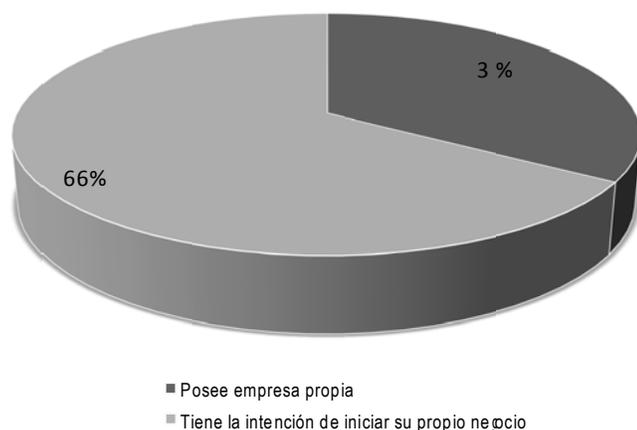
1. La incapacidad de pago o la valoración de un desconocimiento en su capacidad de pago futura, sumado a altas expectativas en una inversión que no posee una tasa de retorno congruente.
2. En ocasiones, los varios intentos generados para consolidar su negocio, arrastran procesos crediticios

mientras se adquiere el “*know how*” lo que produce historiales crediticios negativos.

3. La inexistencia de garantías ante el crédito solicitado, elevando el riesgo crediticio.
4. Debilidades en su capacidad técnica, relacionado al nivel de escolaridad, falta de gestión en los negocios al momento de desarrollar su plan de inversión. (MEIC, 2013).

Con respecto a la muestra seleccionada para esta investigación (26 hombres y 24 mujeres), es importante señalar que su nivel de educación máximo adquirido se segmenta hacia 32 personas que poseen grado universitario y otras 15 poseen posgrado, tomando en cuenta que todos ellos tienen ya sus emprendimientos o tienen la intención de realizar inversiones futuras bajo el concepto MiPyMe.

Gráfico 4. Distribución de la muestra con relación a los emprendimientos



Fuente: Elaboración propia

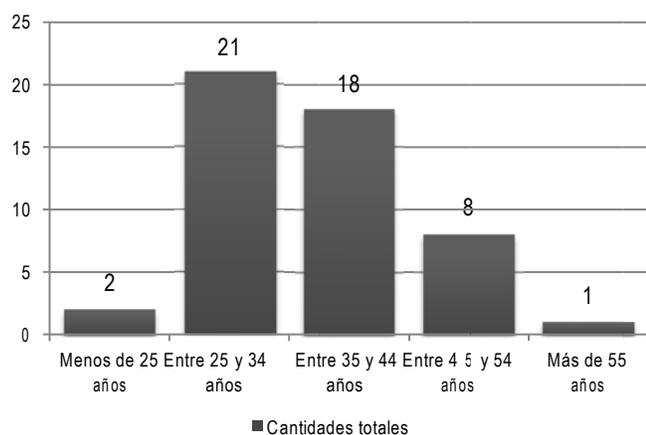
Dicha distribución muestra que la tercera parte de los encuestados ya poseen su propio negocio, sea emprendimiento

social o no, además de la intención del restante 66% de iniciar su propio negocio en un futuro, lo que asegura que los próximos datos provengan de una fuente veraz que brinda información real acerca de su percepción en recibir asesorías de desempeño y productividad a emprendimientos.

Sin importar el tipo de negocio que se tenga o que se desea emprender -ya sea emprendimiento social o para generación de capital personal- ambos segmentos proporcionan información relevante, puesto que ambos fortalecen del concepto de esta investigación, al recibir información acerca de fortalecer el bienestar social resultante, y por otro lado, información acerca de brindar el servicio de asesorías a emprendimientos de generación de capital privado, los cuales proporcionarían los medios de financiamiento para la mantención del negocio de esta investigación. Sin olvidar el aspecto fundamental del manejo interno del negocio como una empresa social y fortalecer a otros emprendimientos sociales a un costo muy bajo o prácticamente nulo.

Basado en la importancia hacia las iniciativas de negocio como herramienta de bienestar, ya sea personal o social, las personas de la muestra oscilan en rangos de edad considerados como altamente productivos, los cuales tendrían la capacidad del desarrollo de iniciativas con una mantención de largo plazo, si las condiciones del entorno económico, la dinámica social y los impulsos sostenidos se realizan de manera acertada. Tal como lo señala el siguiente gráfico:

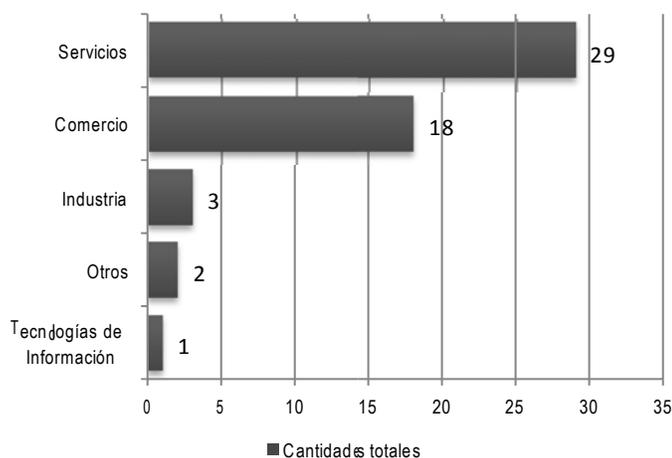
Gráfico 5. Rango de Edad



Fuente: Elaboración propia

Lo anterior nos lleva al segundo objetivo: al describir el interés de recibir asesorías en materia de desempeño y productividad para los negocios, es necesario observar la distribución de los sectores productivos, en los cuales las personas de la muestra centran su atención, de esta forma se obtiene la siguiente segmentación:

Gráfico 6. Pregunta 3. ¿En cuál de los siguientes sectores productivos realizaría su inversión?



Fuente: Elaboración propia

Estos resultados son congruentes con la Tabla 5 Distribución del empleo según sector, de la página 11, en donde la intención de

proponer emprendimientos en el sector servicios es la tendencia más fuerte, tanto en la segmentación real de distribución en Costa Rica, como en esta muestra seleccionada. Seguido por los negocios en comercio e industria, y de manera más débil aunque incursionando cada vez más, los emprendimientos en tecnologías de información.

Asimismo, es de suponer que si las iniciativas de negocio se dirigen en su mayoría hacia el sector servicios, esto traería como resultado un incremento en los niveles de empleo si se concretan de manera exitosa, ya que el sector servicios es altamente intensivo en la utilización del recurso humano. Así bien, trae a flote la necesidad de una especialización mayor en modelos de productividad y desempeño enfocados en servicios, en los cuales la identificación de las características de calidad esperada, calidad recibida y calidad ofrecida, sujetas a la

percepción de los clientes y personas, exige modelos específicos que mejoren los índices de calidad del servicio, siendo diligentes por mejorar, gracias a la naturaleza propia de un bien que se entrega en el mismo instante que se produce.

Con respecto a la Política Nacional de Emprendimiento, 7 personas de la muestra dijeron conocerla, mientras 43 de ellas la desconocían del todo; sin embargo, el total de la muestra nunca ha hecho uso de los beneficios que ofrece la misma, motivo por el cual resulta arriesgado suponer que su impacto en la mejora hacia las MiPyMes no ha sido el esperado, a esto se le suma el hecho de que esta política fue publicada no hace más

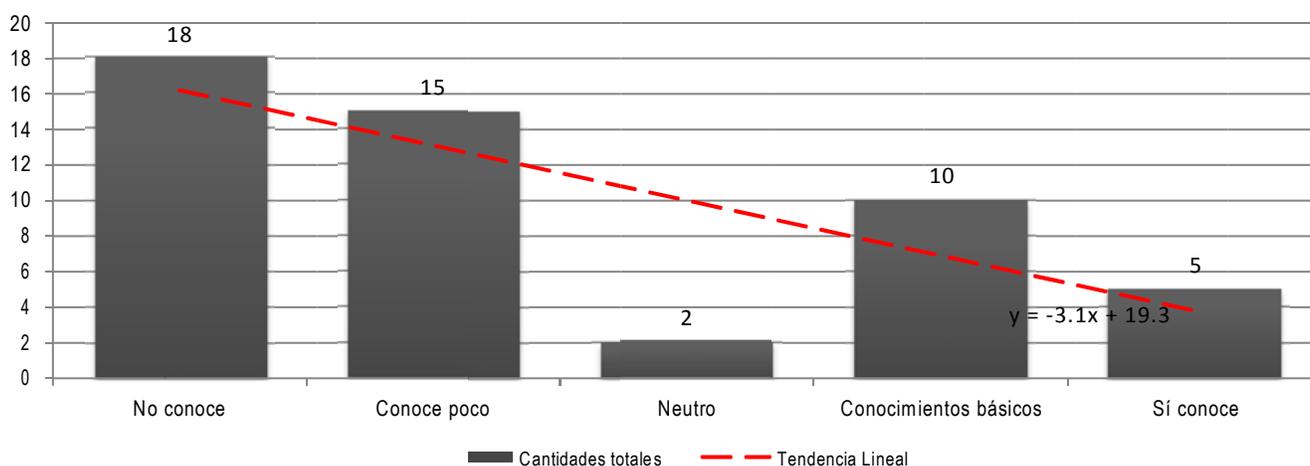
de 3 años, lo que sugiere que se encuentra en sus inicios de implementación.

Importante señalar que el empleo de los beneficios de cualquier programa o política, también se relaciona con el grado de conocimiento de los emprendedores hacia su mercado, industria o beneficios que ofrecen las mismas políticas. En este caso particular, el conocimiento acerca de modelos de desempeño y productividad se observa con una tendencia media hacia el desconocimiento por parte de los encuestados:

negocios al momento de desarrollar su plan de inversión de acuerdo al MEIC (2013).

Si bien el conocimiento de modelos específicos no limita la capacidad de desarrollar negocios, estos modelos pueden ser elementos diferenciadores que permitan mayores éxitos en menores plazos o la subsistencia del negocio en el largo plazo, logrando diferenciarse de los competidores o permitiendo incursionar en otros mercados.

Gráfico 7. Pregunta 4. Conocimientos en Modelos de desempeño y productividad

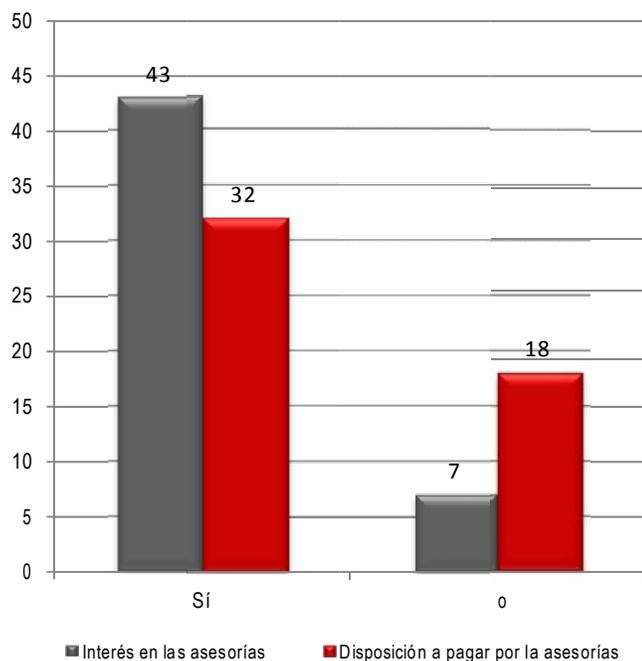


Fuente: Elaboración propia

En donde a pesar del grado académico identificado en la muestra, la tendencia se dirige a una escases de conocimientos en ciertos modelos específicos hacia el tipo de negocio, los cuales son indispensables para el buen desarrollo de las actividades de cualquier empresa. Esto evidencia algunas deficiencias en el manejo de negocios, tal como se mencionaba en la página 13, entre las posibles causas se encuentran: altas expectativas en la tasa de retorno y una falta de gestión en los

Es posible entonces, que esto refuerce los resultados acerca del interés en recibir dichas asesorías de productividad, tal como muestran los datos:

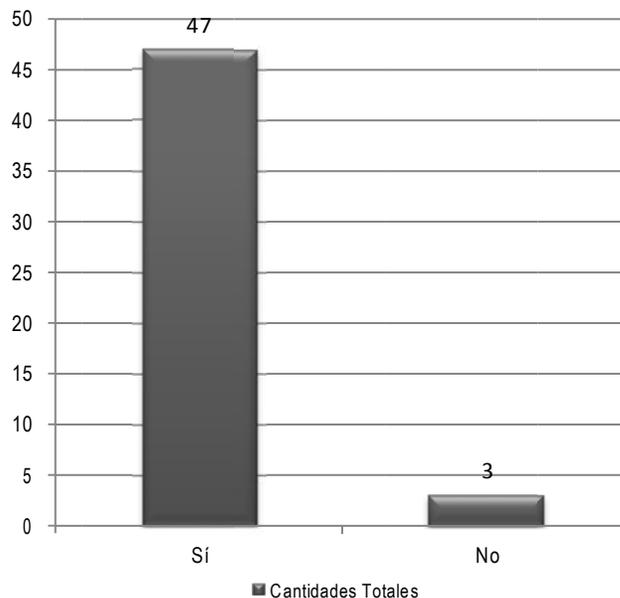
Gráfico 8. Interés en contar con asesorías de desempeño productiva vs Disposición a pagar.



Fuente: Elaboración propia

Aunque la disposición a pagar por las asesorías es un poco menor al interés de recibir el servicio, ambas mantienen clara diferencia con respecto al interés de no pago o al desinterés de recibirlas. Esta tendencia puede ser típica, dado el comportamiento natural de las personas a maximizar los beneficios y su capacidad de pago, optando por todo aquello que sugiere un costo menor o menores esfuerzos. Lo que resulta absolutamente consistente con el interés de incluir estas asesorías dentro de los posibles financiamientos crediticios para la realización de los emprendimientos.

Gráfico 9. Pregunta 10. ¿Le gustaría que estas asesorías se incluyan dentro del financiamiento para el desarrollo de su negocio sin costo adicional?

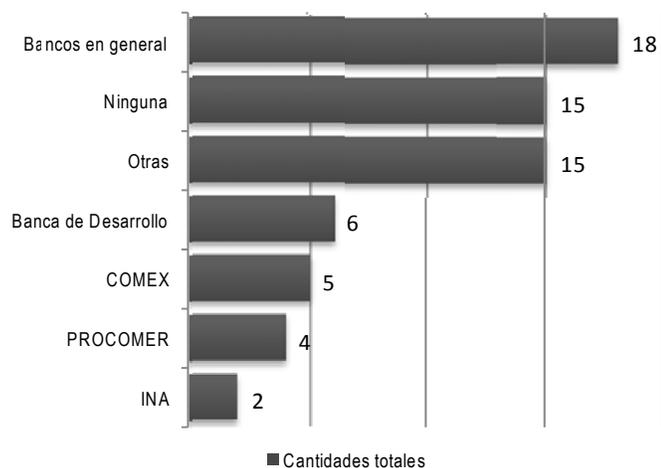


Fuente: Elaboración propia

Casi la totalidad de la muestra estaría dispuesta a incluir este servicio como parte de los créditos. Lo que podría hacer factible la realización de alianzas con entidades de colocación de capital para emprendimientos.

Así bien, se hace necesario mencionar que a través de los datos recopilados es posible identificar las normativas e instituciones más conocidas que ayudan al desarrollo de las MiPyMes, según la muestra:

Gráfico 10. Pregunta 5. ¿Cuales normativas o instituciones conoce usted le pueden ayudar al desarrollo de su negocio?



Fuente: Elaboración propia

Las personas encuestadas muestran mayor tendencia a percibir que los bancos son los impulsores de los proyectos de inversión y emprendimientos, o simplemente no conocen cuáles son los mejores impulsores, que dependerá del tipo de actividad que se quiera desarrollar. De igual forma, se menciona la categoría otras, entre las que incluyen: Creapyme, DIGEPYME, Incubadoras, MIDEPLAN, IMAS, CINDE, entre otros.

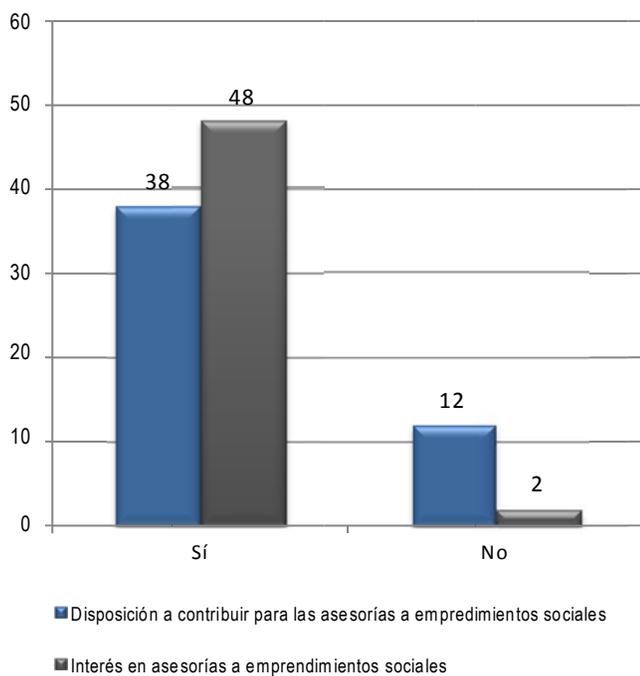
En el caso particular de la Banca de Desarrollo, desde el 2013 se ha estado considerando la realización de reformas dado que ha experimentado problemas de fondo y operativos al impulsar proyectos de dudosa viabilidad, sin garantías o con alguna supervisión complaciente (La Nación, 2013), incluso dejando como resultado que algunos bancos no colocaran los fondos destinados para los emprendimientos, debido al alto riesgo crediticio y la falta de controles en el seguimiento de los

proyectos. Esto trae un impacto directo en la población que intenta desarrollar emprendimientos sociales y por tanto, se convierte en una barrera para lograr objetivos de bienestar general, al dejar fondos subutilizados y sin llegar al sector meta. Esto puede tener un vínculo con la percepción acerca de la mejora del desempeño de empresas con un fin social.

Si el desempeño de las empresas que realizan actividades que benefician a sectores más débiles es deficiente, el costo irrecuperable de los insumos de producción sería considerable, tomando en cuenta el volumen de las actividades. De la misma manera, el capital semilla se perdería o solo se podría recuperar parte de él, sumado al hecho de que si bien estos capitales provienen de fondos públicos (por ejemplo la banca de desarrollo), el uso de estos recursos de forma deficiente sería un desperdicio y una pérdida en los retornos de inversión sanos; aunque estos recursos sean aportados por distintos agentes económicos.

Con base en la muestra seleccionada, es posible conocer su interés hacia la mejora del desempeño de los emprendimientos sociales y su disposición a contribuir para financiar asesorías en dicha materia.

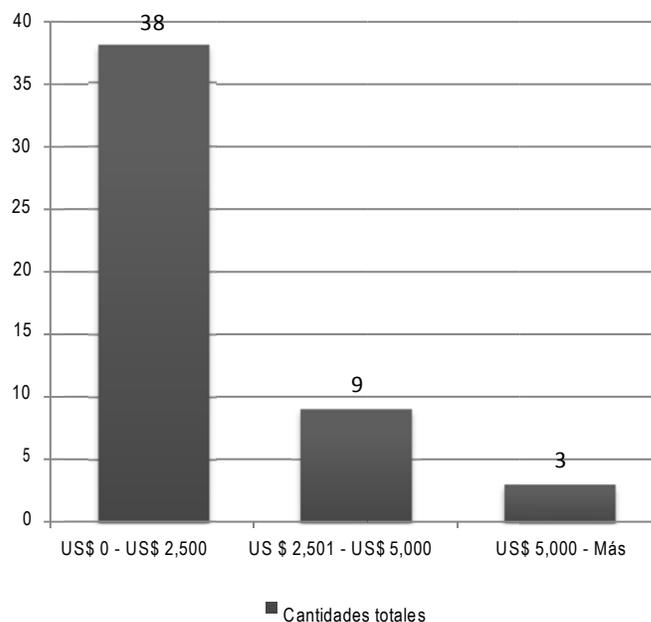
Gráfico 11. Interés en asesorías a emprendimientos sociales vs la disposición a contribuir



Fuente: Elaboración propia

Si bien el interés es mayor que la disponibilidad de pago o a dar contribuciones, es importante señalar que el 76% estaría dispuesto a contribuir para que las empresas con fines sociales reciban asesorías de desempeño y productividad con el propósito de optimizar el uso de los recursos y procurar una mejora en la búsqueda de los objetivos. Se presume entonces una conciencia generalizada hacia la importancia de proteger los recursos limitados y hacer uso correcto de aquellos capitales disponibles, a pesar que el 78% de la muestra pertenece a un segmento de ingresos menor a 2,500 USD mensuales.

Gráfico 12. Nivel de Ingreso



Fuente: Elaboración propia

Esta situación podría relacionarse a la alta escolaridad que presentan los encuestados: alrededor del 94% han concluido la educación superior y; algunos de ellos, posgrados. Aunque no se convierte en un requisito obligatorio, el nivel educativo podría justificar que las personas dirijan cierto interés hacia los beneficios sociales que puede traer el correcto uso de los recursos y el impulso hacia emprendimientos que proporcionen bienestar general, especialmente a grupos de mayor riesgo social.

CONCLUSIONES

Cuando se observan los datos obtenidos acerca del comportamiento actual de las micro, pequeñas y medianas empresas dentro del parque empresarial, y al considerar que estas constituyen el 95% de todo el sector empresarial en Costa Rica, se concluye la *importancia de dirigir esfuerzos hacia el fortalecimiento de este sector productivo*, sean emprendimientos sociales o no, todos ellos aportan -de manera directa o indirecta- a la sociedad. Esto se evidencia en tanto cerca de la mitad del empleo en Costa Rica es generado por el sector MiPyMe.

Es posible sumar a esta generación de empleo la importancia que tiene la *distribución de los emprendimientos dentro de los sectores productivos*, en tanto concuerdan los datos nacionales y los datos recopilados en esta investigación, del mismo modo se descubrió que las personas se ven más orientadas a la inversión de negocios en el sector servicios, en donde el uso intensivo del recurso humano es más fuerte, lo que podría *tener una relación directa con el aporte de empleo* que cumplen la MiPyMes, mencionado anteriormente.

Se hace necesario entonces, dar prioridad al fortalecimiento del sector servicios, para mantener las empresas activas dentro del Sistema de Información Empresarial Costarricense (SIEC), con el propósito de gozar de los beneficios correspondientes, ya que si bien la relación de empresas activas vs. empresas inactivas mejoró para el 2012, el alto índice de empresas que llegan a convertirse en *empresas inactivas cada año debe reducirse*, si

se quiere una mejora en los índices sociales asociados. Tal como se mencionó en el caso del PIB costarricense, en donde para el año 2011, cerca del 30% fue aportado por el sector MiPyMe (Banco Central de Costa Rica, 2014).

El segundo objetivo de esta investigación nos lleva a identificar que si bien el alto nivel académico de la muestra puede ser un elemento impulsor del manejo de los negocios, este alto porcentaje de personas con una educación superior dicen poseer *escases de conocimientos en modelos específicos de desempeño y productividad* en sus negocios o industria, lo que podría convertirse en elementos débiles de su gestión. Ambos datos -nivel de educación vs conocimiento de estos modelos específicos- mantienen una relación inversa. Esto evidencia la necesidad de fortalecer dichas debilidades en las empresas con el propósito de impulsar el éxito.

Dicha escases de conocimientos podría tener *relación con el interés mostrado en recibir asesorías en materia de desempeño*, tal como se indicó, cerca del 86% de la muestra aseguró mostrar un interés en recibir las asesorías, aunque su mismo interés en pagar por ellas es un poco menor (64%). Dicho esto, si bien existe un comportamiento natural de las personas acerca de recibir beneficios al menor costo posible tal como se mostró, aún persiste una tendencia muy alta en recibir los servicios de asesoría, lo cual tiene una relación inversa con el nivel de conocimiento, explicando el comportamiento de los datos.

De forma similar, *la disposición al financiamiento de los servicios de asesoría en desempeño* incluido dentro del financiamiento

del negocio, mantiene una relación directa con la disposición a pagar por ellas. Convirtiéndose en una opción de apalancamiento viable para la mayoría de negocios siempre y cuando se observen los resultados de dicha inversión.

En tanto, el tercer objetivo nos acerca al interés de las personas para que las empresas que realizan actividades con un fin social reciban los servicios de asesorías. Igualmente, *el comportamiento de la disposición a contribuir para que esto suceda, es menor al interés mostrado, ambos mantienen una tendencia positiva*, cerca del 76% estarían dispuestos a realizar contribuciones y el 96% de la muestra señaló interés en que los emprendimientos sociales reciban este servicio.

A pesar que el nivel de ingreso de la muestra se ubica en la escala menor a la señalada, el nivel de educación superior mostrado podría explicar el alto interés en mejorar el desempeño de los emprendimientos sociales, al asumir una mayor conciencia acerca del manejo que realizan estas empresas de los insumos y los recursos financieros que utilizan. También la disposición a pagar es considerablemente alta si se toma en cuenta el nivel de ingreso, lo cual puede ser explicado por los niveles de educación mostrados y el interés que se da a los recursos limitados para todos dentro de una sociedad.

RECOMENDACIONES

Si bien se observa, la Política Nacional de Emprendimiento (PNE) fue elaborada para fortalecer, complementar y coordinar las acciones a favor de las MiPyMes entre la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), el Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER) y el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), se observa que aún cuando un 14% de la muestra dice tener conocimiento de la PNE, el 100% no ha utilizado ningún beneficio de dicha política. Por tanto, es recomendable que si se realizan esfuerzos conjuntos de distintos órganos públicos y privados para dictar políticas de fortalecimiento como esta, deberían ser *comunicados abiertamente* hacia la población en general con el propósito de resaltar sus beneficios, sumado al hecho de que si bien existe un alto margen de empresas inactivas, las personas podrían informarse por distintos medios y no únicamente mediante aquellas organizaciones de sectores específicos, con el fin de mantenerse activas y gozar de otros beneficios.

En otro orden de ideas, al observar el alto nivel de disposición a recibir asesorías que se incluyan como parte de los financiamientos de negocios, se hace *necesario un acercamiento con las entidades bancarias para la conformación de alianzas* que permitan ofrecer servicios conjuntos, asegurando un posible fortalecimiento al negocio y por ende cerciorar el retorno de los recursos financieros, disminuyendo así el riesgo crediticio.

Finalmente, como se pudo observar existe una congruencia entre los datos nacionales y los datos recopilados en esta investigación con respecto al sector preferido para inversión de las MiPyMes, como es el caso del sector servicios, se recomienda *especializarse en modelos de desempeño y productividad para el sector de los servicios* y sus características fundamentales, ya que se vislumbra un trabajo intenso con una tendencia hacia este sector. Dichos conocimientos específicos, traen la necesidad de contar con profesionales especializados en asesorías en el sector de servicios y por ende, una experiencia previa en distintos mercados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcón Yustas, M. (1994). *El Pensamiento Político y Jurídico de Adam Smith. La idea de orden en el ámbito humano*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas de Madrid.
- Banco Central de Costa Rica. (Enero de 2014). *Producto Interno Bruto y gasto a precios constantes*. Obtenido de <http://indicadoreseconomicos.bccr.fi.cr/indicadoreseconomicos/Cuadros/fmVerCatCuadro.aspx?idioma=1&Co dCuadro=%20189>
- Bonnefoy, J., & Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social ILPES.
- Bowles, S. (2004). *Microeconomics. Behavior, Institutions and Evolution*. United Kingdom: Princeton University.
- Directorio de Unidades Institucionales y Establecimientos. (2012). *Boletín Anual*. Costa Rica: INEC.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Instituto Tecnológico Metropolitano. (2010). *Manual de Indicadores de Gestión*. Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- La Nación. (8 de Julio de 2013). Reformas a la Banca de Desarrollo. *La Nación*, pág. Editorial.
- Marcel, M., Sanguinés, M., & Martínez, J. (2011). *Centro de Documentación INTAL*. Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo: <http://www.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2011/09237a02.pdf>
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2010). *Política Nacional de Emprendimiento. Costa Rica Emprende*. San José, Costa Rica: Administración Chinchilla Miranda 2010-2014.
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2012). *Oferta de Crédito para la PYME en Costa Rica. Informe primer semestre 2012*. Costa Rica: MEIC.
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2013). *ESTADO DE SITUACIÓN DE LAS PYMES EN COSTA RICA. Primer Informe del Sistema de Indicadores PYME*. Obtenido de <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2013/pyme/indicadores/informe.pdf>: <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2013/pyme/indicadores/informe.pdf>
- Programa Estado de la Nación. (2013). *Decimonoveno Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible*. San José, Costa Rica.: Programa Estado de la Nación.
- Smith, A. (1970). *Teoría de los sentimientos morales*. México: Foro de Cultura Económica.
- Vergés, J. (2002). *Empresas Públicas y objetivos sociales (extra-productivos)*. Obtenido de Universidad Autónoma de Barcelona: <http://webs2002.uab.es/jverges/pdf%20gep&r/eps%20y%20objetivos%20sociales.pdf>
- Yunus, M. (2006). *El banquero de los pobres*. Madrid: Editorial Espasa Libros.
- Yunus, M. (2009). *THE GRAMEEN CREATIVE LAB*. Obtenido de The 7 Principles of Social Business: <http://www.grameencreativelab.com/a-concept-to-eradicate-poverty/7-principles.html>