

## **Recomendaciones de educación financiera para empresarios Pymes en el sector servicios del Gran Área Metropolitana durante el año 2021**

*Blanca Torrez Cisneros<sup>1</sup>*

### **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo analizar las recomendaciones de educación financiera que los empresarios de las Pymes en el sector servicio del Gran Área Metropolitana pueden aplicar durante el 2021. La justificación para realizar este estudio está basada en que cada vez más costarricenses buscan crecimiento financiero a través de creación de Pymes, sin embargo, la falta de educación financiera los lleva al cierre de las operaciones de las Pymes o a tener altos niveles de endeudamiento.

Lo detallado anteriormente crea el problema de la presente investigación: ¿cuáles pueden ser las recomendaciones de educación financiera que los empresarios de las Pymes en el sector servicios del Gran Área Metropolitana, pueden aplicar en el 2021?

La metodología utilizada en la investigación es descriptiva, el enfoque es cuantitativo, el instrumento utilizado es el cuestionario y la técnica la encuesta, la cual fue aplicada a una muestra de 50 Pymes del sector servicios del Gran Área Metropolitana.

Como conclusión de la investigación, se obtiene que las Pymes encuestadas tienen conocimientos básicos de educación financiera, sin embargo, deben reforzar el manejo de gastos, especialmente la separación de gastos personales con los empresariales e implementar mayores controles para el manejo del endeudamiento. Por otra parte, se concluye que de las empresas encuestadas muy poco porcentaje cuenta con fondos para atender emergencias como cierres repentinos o disminución en ventas y que 24% de las Pymes está en riesgo o necesita apoyo financiero.

Basado en los resultados se recomienda implementar la revisión de gastos, a través de un presupuesto mensual, separar gastos fijos y variables y excluir gastos personales, también se recomienda incluir en el presupuesto mensual un monto para fondo de emergencias, revisar las

<sup>1</sup> Bachiller y Licenciada en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas, Universidad Latina de Costa Rica 2014. Opta por grado de Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT, correo electrónico: bcisneros0789@hotmail.com

distintas opciones de financiamiento que existen e investigar sobre los programas de apoyo dirigido a las Pymes y liderados por el gobierno.

**Palabras clave:** educación financiera, endeudamiento, fondo de emergencias, gastos, presupuesto.

### **Abstract**

The objective of this research is to analyze the financial education recommendations that could be applied by the Small and Medium Sized Enterprises (SMEs) of the services sector during 2021, specifically for those located in Costa Rica Great Metropolitan Area. The justification for this investigation is that increasingly Costa Rican people create SMEs to have more incomes and improve their financial situation. However, the lack of financial education generates the closing of the businesses or increase the SMEs indebtedness.

The information detailed above is the base for the problem of this study: What are the recommendations to be applied by the Small and Medium Sized Enterprises (SMEs) from the service sector of the Great Metropolitan Area during 2021?

The methodology used in this study is descriptive, with a quantitative approach, the instrument used for the research is the questionnaire and the collection technique used is the survey, it was applied to a sample of 50 SMEs in the Great Metropolitan Area.

As conclusion for this research, it was obtained that the Small Medium Enterprises that participated in the survey have basic knowledge of financial education and they should reinforce the expenses management processes, particularly the separation of personal expenses from the expenses of the company. The SMEs also need to implement better controls to administrate the indebtedness. Another conclusion is that just a low percentage of the SMEs have funds to attend emergencies such as unexpected closing or decrease in sales, in addition 24% of the SMEs are in financial risk or need financial support.

It is recommended to implement a monthly expense review process, separate fixed and variable expenses and exclude personal expenses. It is also suggested to include a found for financial emergencies in the monthly budget, review the financing options and explore the government programs for SMEs.

**Key words:** Budget, expenses, emergency funds, financial education, indebtedness.

## Introducción

El escenario económico de Costa Rica en los últimos cinco años no ha sido positivo, el desempleo y la pobreza han ido en aumento y a esta difícil situación se le suma el gran impacto que ha traído el Covid 19 al mundo entero. Como resultado de esto, muchas personas han optado por emprender sus propios negocios, a través de pequeñas y medianas empresas, sin embargo, existen estudios que indican que parte de estos empresarios no logran alcanzar una estabilidad financiera y varias de estas empresas no llegan ni a cubrir sus gastos mensuales. El desconocimiento de las Pymes con respecto a cómo administrar apropiadamente una compañía, en conceptos financieros básicos como; el manejo del presupuesto, apalancamiento, inversión, liquidez y flujos de caja, provoca que muchas de estas empresas no logren establecerse o bien caigan en altos niveles de endeudamiento.

La educación financiera es necesaria, tanto para la población en general, como para los pequeños y medianos empresarios, debido a que es requerido para la estabilidad económica de las empresas y por tanto del país. La educación financiera les permite a los microempresarios hacer uso adecuado de los recursos, a través de la mejora en la toma de decisiones, de tal forma que puedan generar rentabilidad y cumplir los objetivos del negocio.

La justificación de la presente investigación, está basada en que cada vez son más los costarricenses del Gran Área Metropolitana que deciden emprender sus negocios propios, especialmente en el área de servicios, sin embargo, existe una falta de educación financiera, lo cual se refleja directamente en el alto endeudamiento y en el cierre de las empresas al poco tiempo de radicadas. El no saber hacer un uso adecuado de los recursos, la falta de presupuestar las responsabilidades financieras de forma apropiada, el desconocimiento del manejo de flujos de caja y el uso de tarjetas de crédito para financiar los proyectos, llevan a las pequeñas empresas a tener altos niveles de endeudamiento y llegar incluso al cierre de sus operaciones. Esta investigación se realiza para facilitar el proceso de educación financiera en las Pymes y generar recomendaciones que sean utilizadas como instrumentos para mejorar los hábitos financieros.

Es importante mencionar que las recomendaciones y resultados de esta investigación puede ser utilizadas por todas las Pymes del sector servicios ubicadas en la GAM de Costa Rica, que deseen mejorar sus hábitos financieros en el 2021 y tener un mayor conocimiento con respecto a educación financiera y las herramientas que le puedan ayudar a mejorar sus conocimientos en la materia.

El principal beneficio de esta investigación es la implementación de recomendaciones de educación financiera por parte de las Pymes, con el objetivo de mejorar los hábitos financieros y el uso adecuado de los recursos, así como tener herramientas claras para la correcta administración financiera, especialmente en una época donde la situación económica del país no es la más conveniente, lo cual se verá reflejado en una disminución del endeudamiento y en una mayor radicación de Pymes del sector servicios del GAM.

Esta investigación busca aportar a las estrategias y programas de educación financiera que tanto entidades del gobierno, como privadas están desarrollando en pro de la salud financiera y desarrollo de las Pymes, las que representan aproximadamente un 35% del PIB y son parte importante de la generación de empleos del país.

El problema planteado en esta investigación es: ¿cuáles pueden ser las recomendaciones de educación financiera que los empresarios de las Pymes en el sector servicios del Gran Área Metropolitana, pueden aplicar en el 2021?

Para resolver dicho problema, se plantea como objetivo general analizar las recomendaciones de educación financiera que los empresarios de las Pymes en el sector servicio del Gran Área Metropolitana pueden aplicar durante el 2021. Como primer objetivo específico, se tiene descubrir las necesidades de educación financiera que las Pymes del sector servicios tienen en el corto plazo, el segundo objetivo es identificar los criterios de educación financiera que son claves durante el 2021 y por último el tercer objetivo es sugerir las recomendaciones de educación financiera que las Pymes en estudio podrían aplicar durante el 2021.

A continuación, se presentarán los conceptos claves utilizados para desarrollar la investigación de acuerdo con los objetivos planteados, a través de la revisión bibliográfica.

### **Revisión Bibliográfica**

Entender el concepto de educación financiera es clave para la adecuada toma de decisiones tanto a nivel personal como empresarial, a este concepto Palacios (2020) lo describe como “la educación y la comprensión de saber cómo se hace, se gasta y se ahorra el dinero, así como las habilidades y la capacidad de usar los recursos financieros para tomar decisiones. Estas decisiones incluyen cómo generar, invertir, gastar y ahorrar dinero” (p.20), el no tener claro este concepto es una de las principales razones de los altos niveles de endeudamiento que enfrentan las Pymes.

Pymes Costa Rica (2021), define como una pequeñas y mediana empresa “toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos, los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica”. Las Pymes representan un porcentaje muy importante de la fuerza laboral del país y son una de las principales fuentes de ingresos, adicionalmente en los últimos años han sido la salida de muchos costarricense para enfrentar la situación económica, quienes buscan solución financiera a través de sus emprendimientos.

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) (2019), señala que la cantidad de microempresas en el país aumentó de 102.177 en el 2012 a 108.079 en el 2017 y que las Pymes del sector servicio representan un 43% del total, de las cuales 86% están ubicadas en el Gran Área Metropolitana del país, específicamente 44% se ubican en San José. Esto refuerza la justificación de esta investigación con respecto al crecimiento de creación de Pymes en los costarricenses.

Resulta importante mencionar que las posibilidades de sobrevivencia de las Pymes en Costa Rica no son favorables, según Avendaño (2019) en su artículo de El Financiero, menciona que las empresas costarricenses tienen probabilidad de 63% de llegar a los cinco años de sobrevivencia, también menciona que 19.203 empresas cesaron sus operaciones en el país entre 2005 y 2017, esto quiere decir que en promedio murieron 1.746 negocios por año durante ese periodo, este dato definitivamente se ha visto mucho más impactado por causa de la pandemia generada por el Covid 19, donde la gran mayoría de empresas se han visto afectadas por la situación vivida en el último año.

Costa Rica ya se encontraba en una situación económica complicada antes del Covid, la cual definitivamente agravó el escenario, pero el panorama sería diferente para las Pymes si estas tuvieran una situación financiera adecuada, ya que, esto les permitiría tener fondos de emergencia que les ayuden a enfrentar una situación como esta. Al no lograr el objetivo de mantenerse en el mercado, muchos emprendedores culpan al sistema o al gobierno, sin embargo, la mayor parte de las veces, el problema está adentro y este se considera el conocimiento. Errores básicos como no diferenciar los gastos personales de los empresariales, son cometidos a diario por empresarios, pero pasan desapercibidos a causa de la falta de experiencia. Existen muchas otras causas relacionadas con la educación financiera, que provocan que las Pymes no se mantengan en el tiempo, Azuaje (2018) menciona algunas de estas:

- Deficiencias en la forma de calcular sus precios de venta
- Falta de un control minucioso de sus inventarios
- Toma de decisiones sin hacer uso de la información contable
- Falta de planificación para el uso del dinero en el tiempo
- No existe una adecuada separación entre los recursos de la empresa y los recursos personales de sus dueños

Lo anteriormente mencionadas es generado por la falta de educación financiera de parte de los empresarios y esta también relacionado con la situación de endeudamiento del país. Los costarricenses tienen niveles de endeudamiento bastante altos en comparación a otros países de la región. Artavia (2020) menciona que “la deuda promedio de los hogares es 8,4 veces mayor que los ingresos de las familias, es decir, una relación de 1 millón de colones a 8,5 millones de colones”. Esta situación se refleja también en las Pymes, las cuales son lideradas por costarricenses que buscan emprender, pero lamentablemente no todos tienen los conocimientos requeridos. De acuerdo con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) (2020) “los costarricenses aumentaron su saldo de deuda en 166 mil millones de colones en un año, lo que representa a un crecimiento de 14,6%”.

Para todo empresario el concepto de flujo de caja debería ser reconocido y en especial para las Pymes, ya que, en la mayoría de los casos cuentan con muy pocos empleados y los mismos emprendedores son quienes realizan las funciones administrativas y toma de decisiones. Existen casos donde los empresarios prefieren no revisar los temas financieros para no darse cuenta de su situación económica. Cordero (2020) sugiere en su artículo que “el flujo de caja es la anotación de los ingresos y de los gastos de la empresa. Es la foto monetaria, en dinero, de la operación comercial”. Cabe agregar que llevar un adecuado flujo de caja, les permite a las empresas tomar mejores decisiones y conocer su panorama financiero, pero el cuestionamiento está en cuántas Pymes pueden realizar este tipo de procesos financieros, es por tal razón que en los objetivos específicos de esta investigación se descubrirá cuáles son las necesidades de educación financiera de la Pymes del sector servicios.

Para cumplir con el objetivo de esta investigación, es importante entender la situación financiera de Costa Rica y los impactos que ha tenido la pandemia en las Pymes, el Centro Latinoamericano de Innovación y Emprendimiento (CELIEM 2021) detalla en su estudio que:

“Elaboró una consulta entre 110 empresarios MiPYMES, con el propósito de conocer de primera fuente los impactos, retos y desafíos que perciben ante la situación de la crisis generada por la llegada del COVID-19 a Costa Rica y con ello fortalecer el análisis y la generación de propuestas que permitan contribuir en las medidas para la reactivación del sector mipyme de Costa Rica. De los resultados obtenidos se menciona que “87% de las PYMES costarricenses cayeron o detuvieron su actividad como resultado de la crisis generada por el COVID-19” (p.1).

El impacto es indudable y es visible ante los ojos del país, esta situación económica más las consecuencias de una mala administración ha llevado a muchas Pymes al cierre de sus operaciones. Los criterios de educación financiera a considerar para el 2021, deben estar enfocados en cómo lograr que las Pymes se mantengan en el mercado y empiecen a mejorar su situación financiera, para este punto existen algunas propuestas Heredia y Dini (2021) sugiere que:

“tres áreas resultan especialmente relevantes con vistas a la reactivación económica: el apoyo a la incorporación de tecnologías digitales, los estímulos para la formalización de las empresas y los protocolos de bioseguridad. También hay señales que sugieren un viraje en el modo de formular las políticas, hacia modelos de gestión adaptativos centrados en la responsabilizarían y el fortalecimiento de las instituciones públicas, la profundización de los lazos de colaboración con el sector empresarial y la consolidación de dinámicas de descentralización que den espacio a la participación de los actores locales y regionales” (p.25).

Los puntos mencionados están enfocados en un estudio realizado para todos los países de Latinoamérica, en los cuales está incluida Costa Rica, estas medidas están a cargo del gobierno y, por lo tanto, esta investigación aporta a las estrategias lideradas por entidades públicas y privadas.

Actualmente existen artículos los cuales dan recomendaciones a las Pymes con respecto a cómo enfrentar la situación actual entre estas Cordero (2020) sugiere:

- Analice su situación: cada persona emprendedora conoce su negocio y cuál es su situación, así como las posibilidades para animarse a realizar proyectos.

- Identifique oportunidades: “Hay oportunidades, pero hay que ser muy exhaustivos en las que se pueden desarrollar”, aconsejó Morales, de Coopecaja.
- Reorganice prioridades y recursos: establezca cuáles son los productos y servicios no tendrán posibilidades para apostarle a los que sí es más factible que generen ventas y utilidades.
- Establezca objetivos: defina las metas de corto y mediano plazo.
- Rediseñe estrategias: evalúe los productos y servicios de acuerdo con las necesidades de sus clientes actuales o para ampliar su mercado.
- Mantenga los presupuestos: establezca un plan de gastos acorde con los ingresos, manteniendo el control de los costos.
- Mida el desempeño: de acuerdo con los objetivos, estrategias y metas definidas mantenga el monitoreo de los resultados en ventas.
- Financiamiento: si requiere capital de trabajo analice las alternativas y los costos de cada opción.
- Ambiente: mantenga la cordura, no desespere y motive a sus colaboradores
- Tenga precaución: realice todos los análisis necesarios antes de realizar cualquier acción.

Para cerrar este apartado es indispensable reforzar la importancia de la educación financiera, De la Hoz et al. (2020) describe:

“la educación económica y financiera es considerada importante para las personas, puesto que a través de estas pueden aprovechar los servicios y productos financieros, aprender a administrar adecuadamente sus ingresos y gastos, tomar mejores decisiones, evitar altos niveles de endeudamiento y mejorar la calidad de vida” (p.96).

A continuación, se presenta las especificaciones de la metodología utilizada en esta investigación.

### **Metodología de la investigación**

La presente investigación es de tipo descriptiva, debido a que tiene como objetivo estudiar características, perfiles y necesidades de las Pymes del sector servicios del GAM, las cuales están compuesta por un grupo de personas, adicionalmente la investigación descriptiva busca recolectar la información para consolidarla y analizarla. Sampieri (2019) menciona que:



“Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (p.92).

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, debido a que busca datos cuantificables sobre las Pymes del sector servicios del GAM, con el propósito de analizarlos y de esa forma definir las recomendaciones más adecuadas según el tema de investigación. Sánchez y Suárez (2017) la describen como “aquella investigación en la que se realiza un análisis y estudio de la realidad objetiva, mediante el establecimiento de mediciones y valoraciones numéricas que permiten recabar datos fiables, con el propósito de buscar explicaciones contrastadas y generalizadas, fundamentadas en el campo de la estadística”, (p.23).

La población para esta investigación son las Pymes del sector servicios del Gran Área Metropolitana, por lo que se considera una población finita, ya que, se seleccionarán únicamente personas que cuenten con una Pymes de este sector y ubicación. Según el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) (2020) las empresas del sector servicio representan un 43% por ciento del total (108.079 Pymes en Costa Rica), de las cuales aproximadamente 39, 967 están en la GAM, información basada en datos del 2017.

El tipo de muestra para esta investigación es no probabilístico de conveniencia, ya que, la muestra será escogida de acuerdo con las necesidades del estudio y no se requerirán formulas para la realización del cálculo. Para estos efectos se seleccionarán 50 personas representantes de una Pymes del sector servicios, la cual esté ubicada en las ciudades, San José, Alajuela, Heredia y Cartago. La muestra se realiza de esta forma con el objetivo de facilitar la investigación en un tiempo conveniente.

El instrumento de recolección de datos a utilizar es el cuestionario, el cual está compuesto por 18 preguntas cerradas y será aplicado a través de la técnica encuesta, la que será distribuida de forma digital, para recolectar la información necesaria y cubrir los objetivos de dicha investigación. Sampieri (2017), define cuestionario como “conjunto de preguntas con respecto de una o más variables que se van a medir” (p.95). Con respecto a la técnica se indica que esta es un diseño de recopilación de datos que se utiliza para obtener información durante una entrevista estructurada ya sea directamente con la persona o sin ella, permite realizar preguntas

que deben elegirse con cuidado y se debe preguntar con precisión a los participantes, (Schindler, 2019).

A continuación, se detallan los resultados obtenidos de la investigación.

### **Análisis de resultados**

Se realizaron 50 encuestas conformadas por 18 preguntas cerradas, con el propósito de dar respuesta a los objetivos planteados en esta investigación, las cuales fueron aplicadas a Pymes del sector servicios ubicadas en la GAM, con el principal objetivo de brindar recomendaciones de educación financiera que puedan ser aplicadas por las Pymes de este sector durante el 2021.

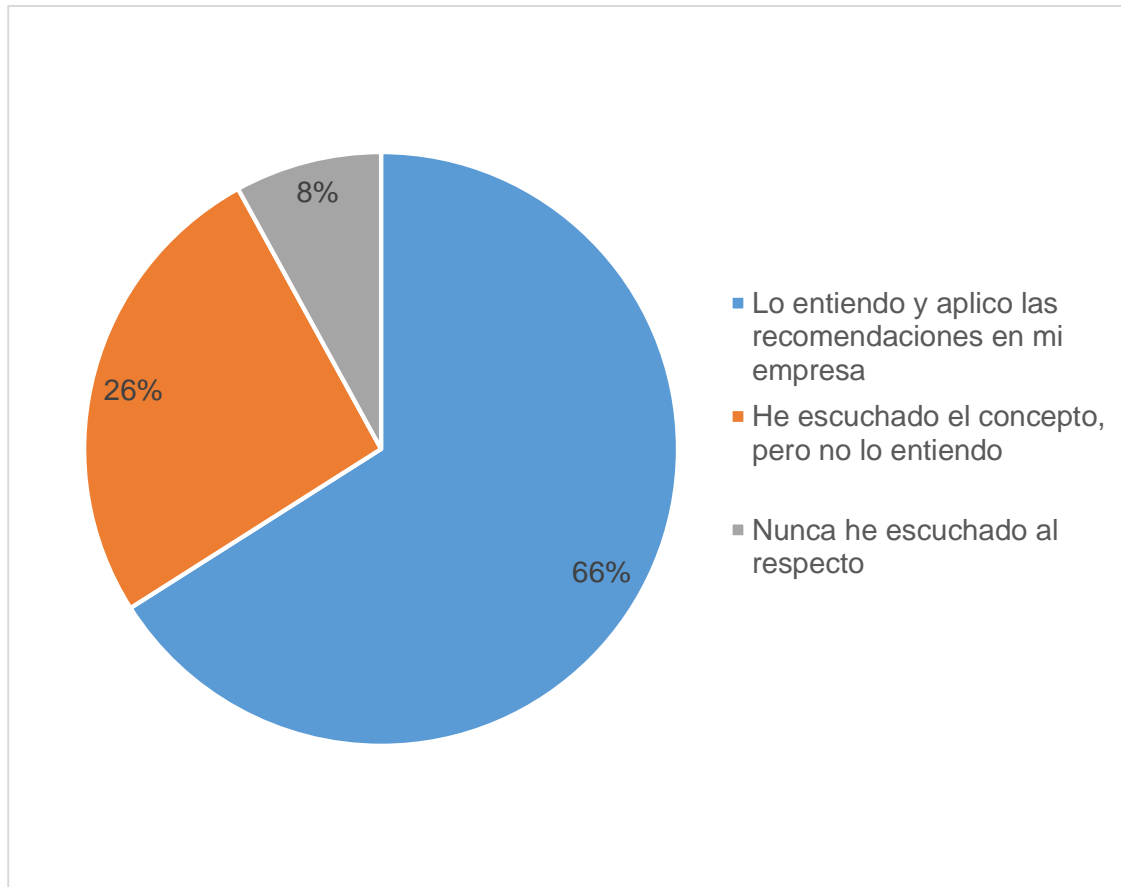
Del perfil de las empresas encuestadas 60% están ubicadas en San José, 28% en Heredia, 6% en Alajuela y 6% en Cartago, de estas empresas el 38% tiene entre uno y tres años de existencia, 30% más de cinco, 20% menos de un año y un 12% entre tres y cinco años, este dato refleja lo detallado en la justificación de esta investigación donde se denota un crecimiento en la creación de Pymes en los últimos años. De las empresas encuestadas el 90% tienen de 1 a 5 empleados, 8% de 0 a 30 y 2% de 31 a 100, esta información es relevante, dado que se confirma que las empresas de servicios en su mayoría son microempresas.

Con respecto al perfil de los dueños o administradores, 42% tienen Posgrado universitario, 20% tiene secundaria completa, 20% grado universitario en proceso y 18% tienen otro tipo de estudios.

La investigación realizada da respuesta al primer objetivo, el cual busca descubrir las necesidades de educación financiera que las Pymes del sector servicios tienen en el corto plazo, por tal razón la primera pregunta realizada a los encuestados estuvo enfocada en entender cuál es el conocimiento que tienen las Pymes del sector servicios del GAM, con respecto a educación financiera e identificar si aplican las recomendaciones en sus empresas. El siguiente gráfico muestra los resultados obtenidos.

## Gráfico 1

*Conocimiento de educación financiera de la Pymes del sector servicios del GAM*



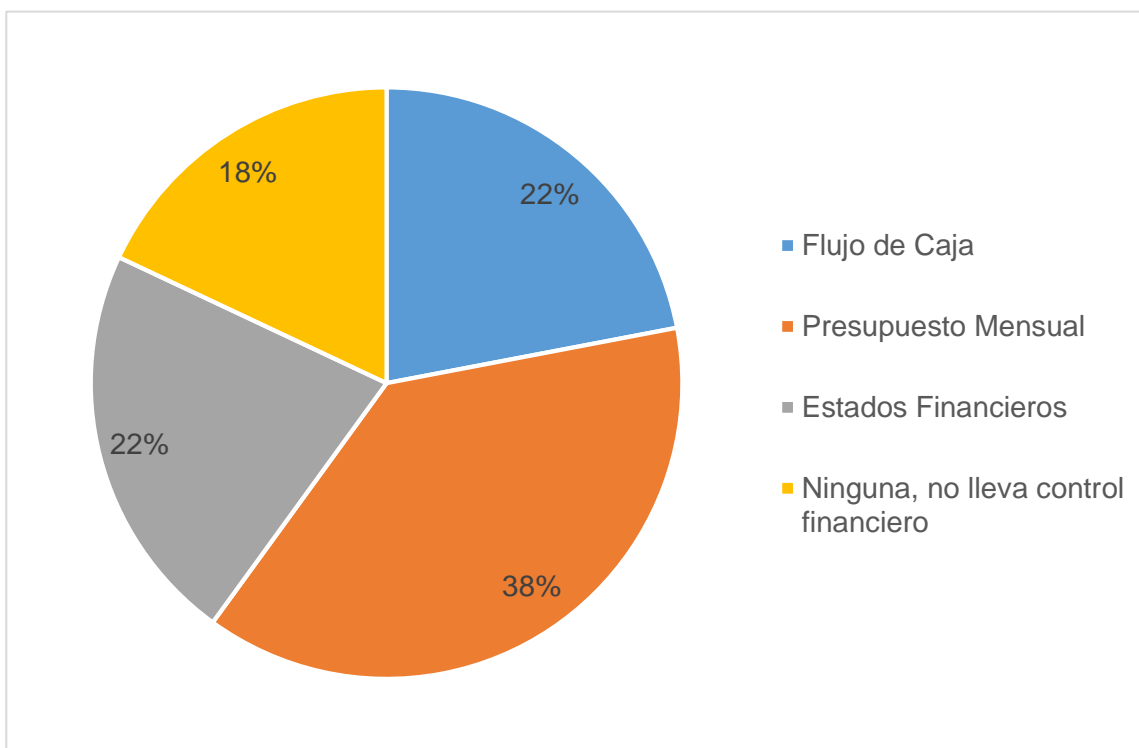
**Fuente: elaboración propia, 2021.**

El resultado obtenido, muestra que un 66% de los encuestados indicó que entiende el concepto de educación financiera y aplica las recomendaciones existentes a sus empresas, un 26% respondió que ha escuchado el concepto, pero que no lo entiende y el 8% indicó no haber escuchado el concepto nunca. El porcentaje obtenido es bastante alto y es positivo que más de la mitad de la Pymes encuestadas apliquen las recomendaciones de educación financiera, sin embargo, aún existe un porcentaje importante que no lo entiende o nunca ha escuchado el concepto y es para este punto en donde las recomendaciones y resultados de esta investigación serán necesarios.

Adicionalmente se les preguntó a las empresas encuestadas cuáles herramientas utilizan para el manejo de las finanzas de sus Pymes, el siguiente gráfico muestra los resultados obtenidos.

## Gráfico 2

*Herramientas utilizadas por las Pymes del sector servicios del GAM para el manejo de las finanzas*



**Fuente: elaboración propia, 2021.**

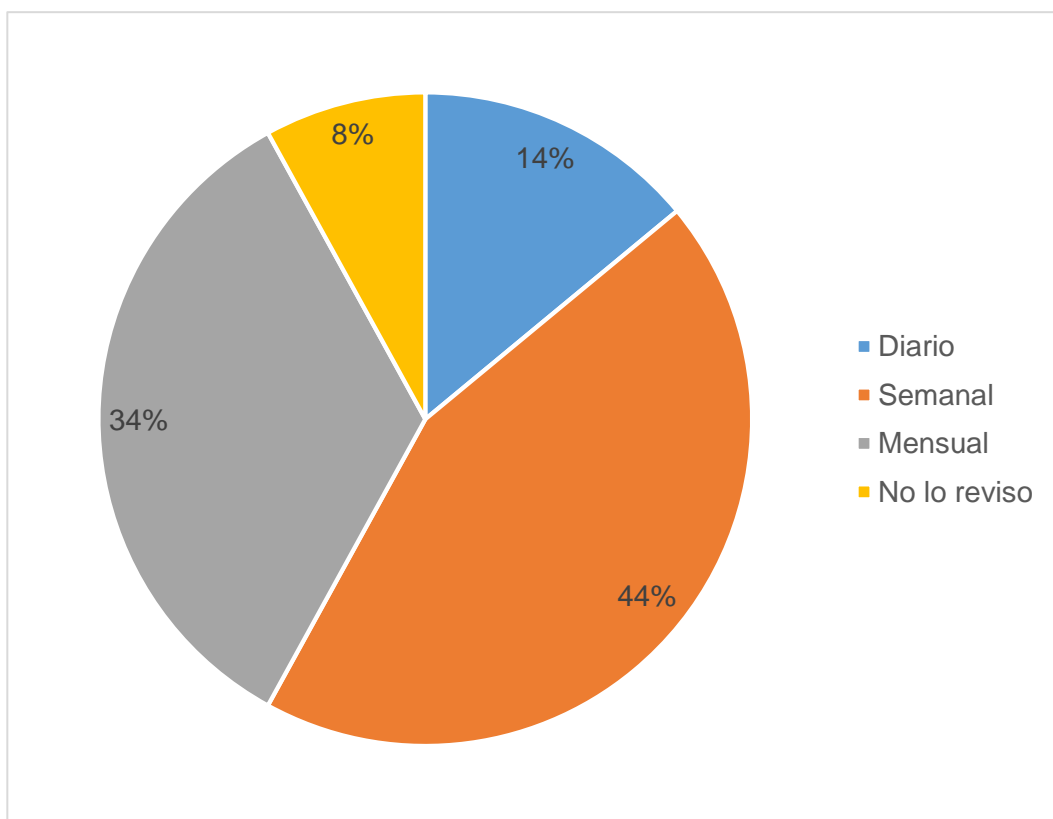
Se observa que un porcentaje importante de las empresas utiliza herramientas financieras para el manejo de las finanzas, entre las más utilizadas el presupuesto mensual, seguido por los estados financieros y flujos de caja, lo cual es bastante optimista, pero, por otra parte, se tiene un 18% que no lleva un control financiero, esta situación pone en riesgo a las empresas y los lleva a tomar decisiones incorrectas, como consecuencia de no contar con la información financiera actualizada.

Con el propósito de entender cuáles son las necesidades de educación financiera que tienen las Pymes del sector servicios, se consultó qué tan seguido revisan los gastos de sus empresas, la pregunta tenía respuestas múltiples donde los encuestados podían seleccionar la frecuencia con que hacen la revisión de gastos. Las respuestas dieron resultados muy alentadores, dado que en su mayoría los encuestados indicaron revisar los gastos de sus empresas, a excepción de 8% que respondió que no los revisa, lo cual es una razón de alerta, ya que, esta es una de

las causas principales para que un negocio no logre mantenerse en el mercado. El siguiente gráfico muestra los resultados obtenidos.

### Gráfico 3

*Frecuencia de revisión de los gastos de las Pymes del sector servicios del Gran Área Metropolitana*



**Fuente: elaboración propia, 2021.**

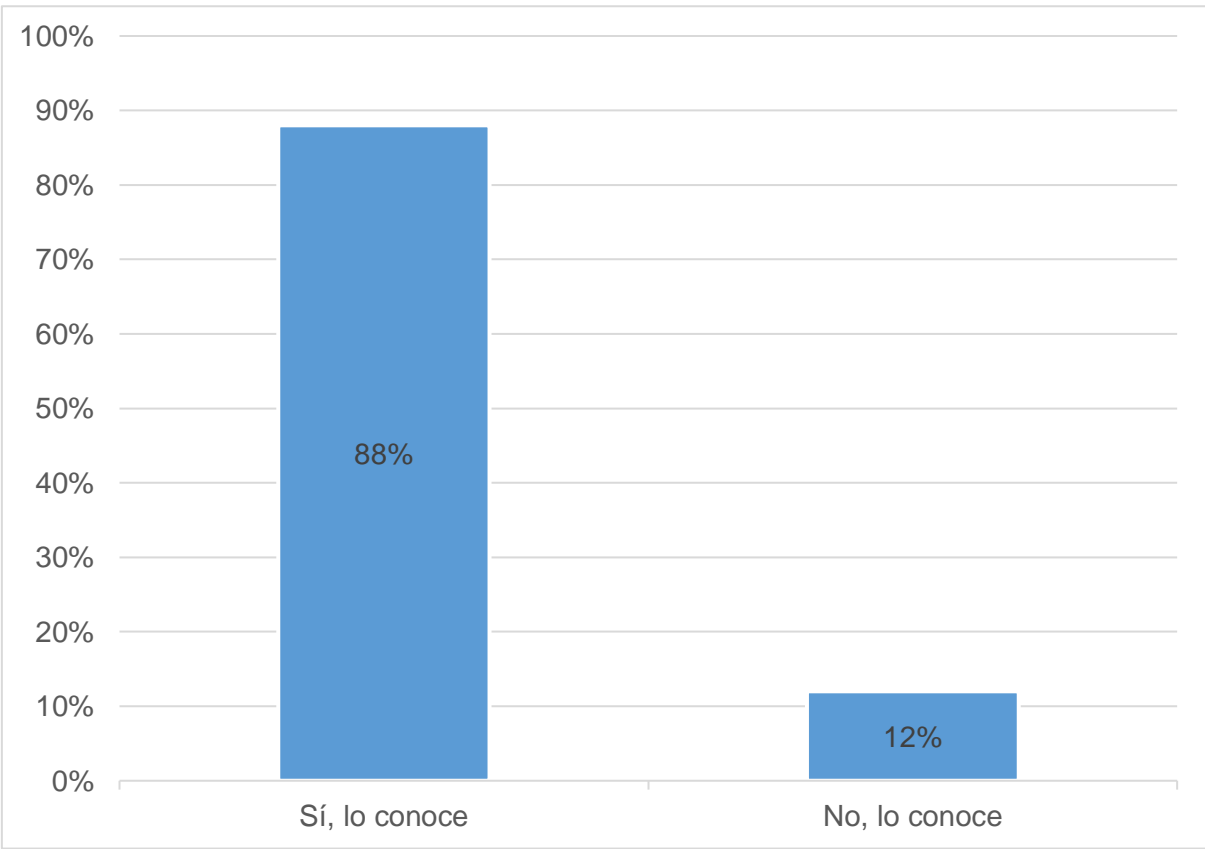
Como se observa en el gráfico, el 44% de las empresas tiene la costumbre de revisar los gastos de forma semanal, lo cual es una acción que les permite conocer la situación financiera y tomar acciones inmediatas en caso de tener que realizar ajustes, el 34% lo revisa de forma mensual, dependiendo del tipo de servicios que brinde es un tiempo adecuado para poder realizar análisis financieros y tomar decisiones acertadas, el 14% revisa los gastos de forma diaria esto podría ser positivo dependiendo del tipo de empresa, pero en otros casos puede ser un reproceso y el tiempo utilizado en esta revisión diaria podría ser aprovechado en otro tipo de revisiones financieras.

Adicionalmente se les preguntó si separan los gastos personales de los de la empresa a lo que un 74% respondió que sí, un 24% reveló que no los separa y un 2% que no sabe cómo separarlos, el porcentaje de empresas que no separan los gastos personales de los empresariales es bastante alto y lo cual en definitiva es un área a mejorar en el corto plazo.

Por otra parte, se les consultó si conocían la diferencia entre costos y gastos a lo que el 88% respondió que sí lo conoce, únicamente el 12% indicó no conocer del tema, el siguiente gráfico muestra los resultados.

**Gráfico 4**

*Conocimiento de la diferencia entre costos y gastos de las Pymes del sector servicios del GAM*



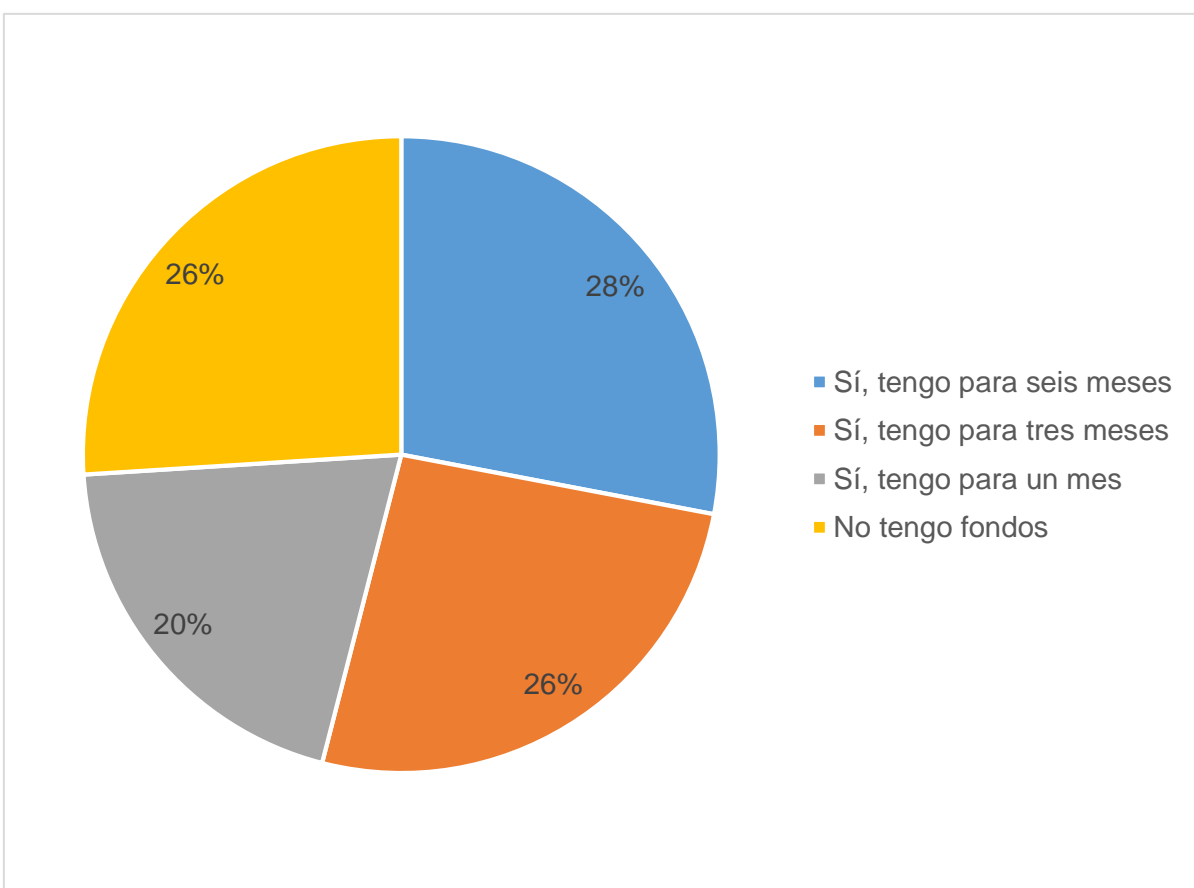
**Fuente: elaboración propia, 2021.**

Los datos obtenidos muestran que las empresas tienen necesidades importantes de educación financiera, las cuales se detallaran en la sesión de conclusiones.

Para cubrir el segundo objetivo de dicha investigación, el cual busca identificar los criterios de educación financiera que son claves durante el 2021, se les consultó a los empresarios si contaban con fondos para hacer frente a emergencia financieras tales como cierres por situaciones externas, disminución de ventas y mantenimiento eventuales, esto para tener mayor información con respecto al estado actual de las Pymes del área y sector en estudio.

### Gráfico 5

*Disponibilidad de fondo para hacer frente a emergencias financieras de las Pymes del sector servicio del GAM*



**Fuente: elaboración propia, 2021.**

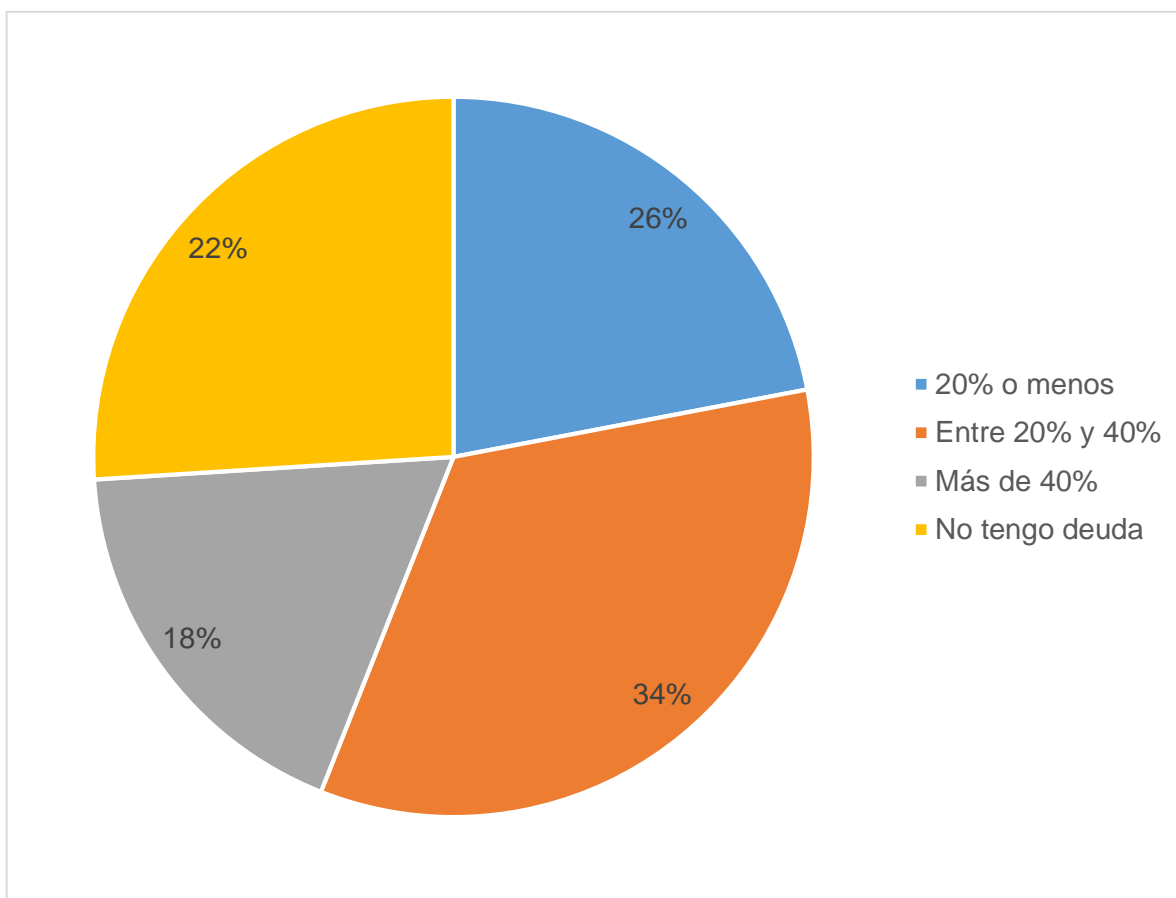
Los resultados mostrados están bastante divididos, lo importante es que la mayoría de las empresas cuentan con fondos para hacer frente a emergencias, algunas para menor tiempo, el 28% respondió que cuenta con fondos hasta para seis meses, otro 26% indicó que tiene fondos disponibles para tres meses, 20% tiene únicamente para un mes y el porcentaje que más

preocupa es el 26% que no cuenta con fondos, para el caso de estas empresas una eventualidad como el Covid puede provocar el cierre de las operaciones.

Por otra parte, era relevante conocer el nivel de endeudamiento de las Pymes en estudio, por lo que se les preguntó cuánto porcentaje de los ingresos destinan a deudas, esto para tener mayor claridad de los criterios a considera para dar recomendaciones más apropiadas.

### Gráfico 6

*Porcentajes de ingresos destinados a deudas por las Pymes del sector servicios del GAM*



**Fuente: elaboración propia, 2021.**

Llama la atención que únicamente el 26% no tiene deudas y es notable que el nivel de endeudamiento de las Pymes es considerable y esto es clave en el análisis financiero que deben llevar las empresas.

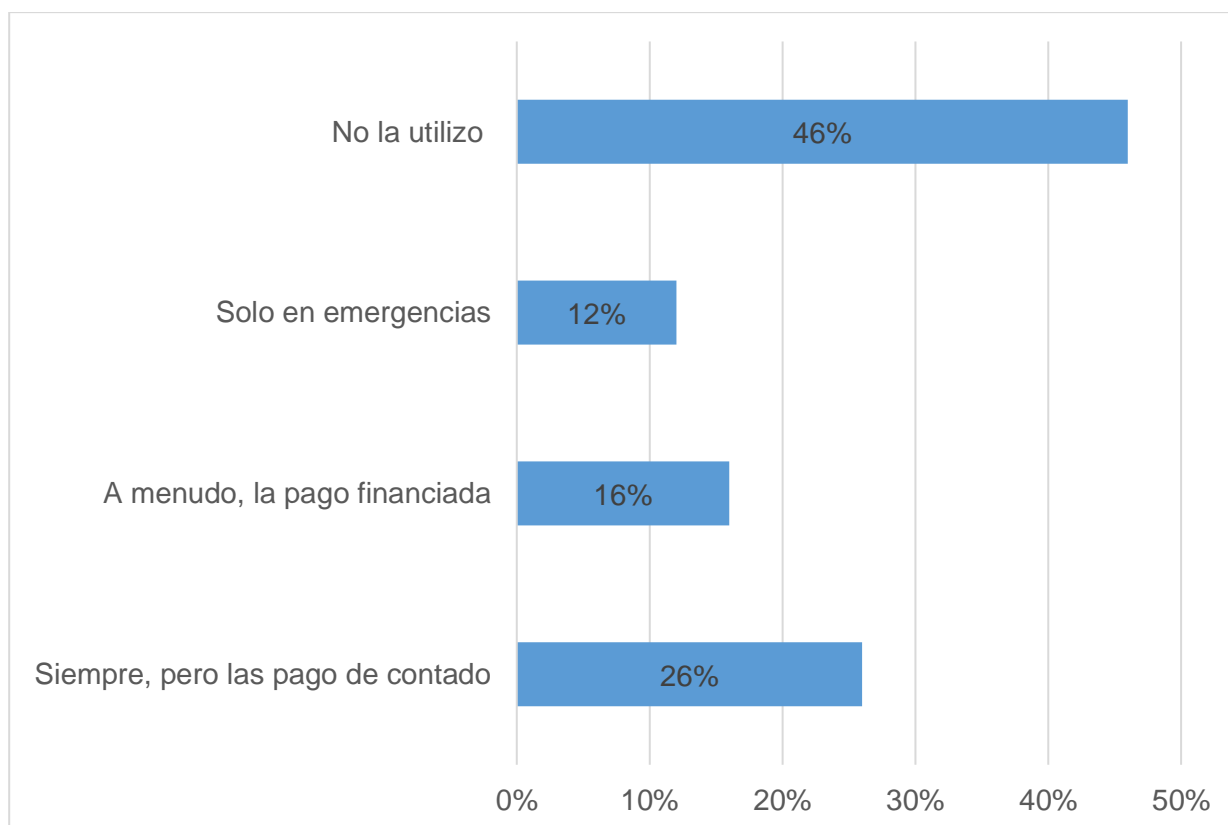


Para tratar de relacionar los niveles de endeudamiento con el tipo de deuda, se les consultó a los encuestados, que tan seguido utilizan la tarjeta de crédito personal para gastos de sus empresas

Según Jenkis (2019) "solo el 21% de las Pymes tienen tarjeta de crédito empresarial y el 40% débito empresarial", esto está alineado con los resultado obtenidos donde se puede observar que más de la mitad de los encuestados utiliza tarjeta de crédito personal para asuntos empresariales, el tema se pone más complejo con el 16% de Pymes que la utiliza y paga financiada, debido a que los intereses de tarjetas de crédito son bastante altos, para estos casos las empresas podrían revisar otras opciones de crédito disponibles.

### Gráfico 7

*Uso de tarjetas de crédito personal para gastos de Pymes del sector servicios del GAM*

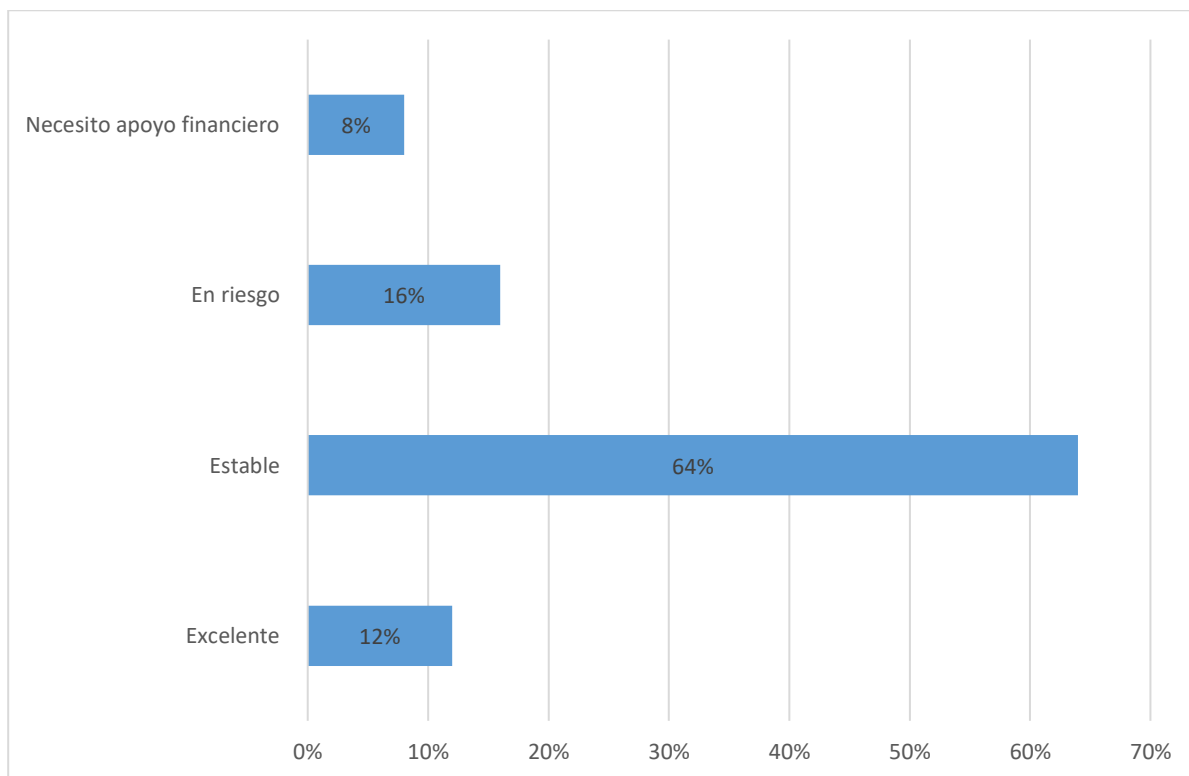


**Fuente: elaboración propia, 2021.**

Para que las recomendaciones sean de provecho se les preguntó a los encuestados con respecto a la situación financiera actual de las Pymes, en seguida se muestran los resultados obtenidos.

## Gráfico 8

### Situación Financiera de Pymes del sector servicios del GAM



**Fuente: elaboración propia, 2021.**

Los resultados muestran que el porcentaje de riesgo es alto, si se suman las empresas que están en riesgo y las que necesitan apoyo se llega a un porcentaje de 24% y esto puede aumentar si la situación actual continúa.

Para evaluar el tercer objetivo y sugerir las recomendaciones de educación financiera que las Pymes en estudio podrían aplicar durante el 2021, se les realizaron preguntas con respecto a las recomendaciones que actualmente utilizan en sus empresas.

Para esto, se les preguntó si conocen los programas de apoyo dirigido a las Pymes liderados por el gobierno, a lo que el 68% respondió que no los conoce y únicamente el 32% dijo que sí los conocía. Las Pymes pueden tomar ventaja de los servicios dado por la Red de Apoyo a Pymes la cual según el MEIC (2021) “es una agrupación de instituciones y entidades, públicas y privadas, cuyo denominador común es su interés por responder a las necesidades de las micros, pequeñas y medianas empresas del país, mediante la prestación de servicios”.

Con la intención de conocer con más detalle qué tipo de conocimiento de educación financiera tienen actualmente las empresas y poder dar recomendaciones basados en los resultados, se les enlistó una serie de procesos financieros y se les consultó con qué frecuencia los utilizaban en sus empresas.

Los conceptos menos utilizados son el análisis de razones financieras y el análisis de opciones de financiamiento disponibles, un dato interesante resultado de esta pregunta es que únicamente un 16% de las empresas acostumbra a revisar el presupuesto e inversiones de manera periódica, esto es punto clave a considerar, en vista que el presupuesto es fundamental y hacer un uso adecuado del capital es importante en el manejo financiero de una empresa. Otro resultado importante de esta pregunta es que únicamente el 32% de los encuestados respondió que siempre revisan los costos; la revisión de costos es tan importante como la de gastos, porque a través de este proceso se puede identificar si hay alguna oportunidad de reducción, ya sea en costos fijos o variables, y considerar si existe algún desperdicio que afecte los resultados.

Es evidente la necesidad de educación financiera que existe en el sector estudiado, de acuerdo con los resultados los conocimientos que tienen son básicos y es importante que las Pymes puedan realizar un mejor análisis financiero para lograr que sus empresas se mantengan en el mercado.

En seguida se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

### **Conclusiones y recomendaciones**

Se concluye, con respecto al primer objetivo de descubrir las necesidades de educación financiera que las Pymes del sector servicios tienen en el corto plazo, que en su mayoría las Pymes tienen ciertos conocimientos de educación financiera y que lo aplican a sus empresas, sin embargo, un 34% necesita conocer más del concepto, especialmente tener claridad sobre la administración de gastos, en vista que un 18% indicó que no lleva un control financiero, lo cual preocupa, considerando que la administración financiera es clave para la toma de decisiones. Adicionalmente un 8% de estas empresas no revisa los gastos y un 26% no separa los gastos de las empresas de los personales.

Se recomienda implementar de forma inmediata la revisión de gastos mensualmente, realizar el análisis de gastos a través de un presupuesto en un archivo de Excel, considerar los distintos gastos que se tienen en el mes y agregar partidas tales como, servicios públicos, salarios,

alquileres, etc., se sugiere clasificarlos como fijos y variables y excluir de este listado los gastos personales, que no están relacionados directa o indirectamente al servicio que se está prestando.

Con el segundo objetivo se buscó identificar los criterios de educación financiera que son claves para el 2021, para lo cual se concluye que es clave que las empresas conozcan y administren mejor el endeudamiento, dado que un 74% indicó tener algún tipo de deuda y existe un uso importante de la tarjeta de crédito personal para temas empresariales, a pesar de que el 64% de las empresas indicaron tener estabilidad financiera, aún existe necesidad de apoyo financiero, ya que, además, de que el endeudamiento es alto, únicamente el 28% de las empresas podrían hacer frente a una situación de emergencia por seis meses, lo que pone en riesgo al resto de Pymes.

Se recomienda revisar el tipo de deuda que manejan, reconsiderar las tasas de interés, investigar si existen mejores opciones de financiamiento y si es necesario el uso de una tarjeta de crédito, analizar la posibilidad de contar con una tarjeta empresarial. Adicionalmente evitar solicitar créditos personales, para hacer frente a necesidades empresariales y asegurar que en el presupuesto mensual exista un monto destinado a la atención de emergencias financieras.

Para cumplir con el último objetivo de sugerir las recomendaciones de educación financiera que las Pymes en estudio podrían aplicar durante el 2021, se concluye que las empresas deben mejorar su conocimiento sobre las opciones financieras que existen para las Pymes y hacer uso más frecuente de herramientas financieras, con el objetivo de tener una mejor administración y resultados.

Como cierre de la investigación, las recomendaciones más importantes para aplicar durante el 2021 por parte de las Pymes del sector servicios del GAM son:

- Investigar sobre los programas de apoyo para Pymes liderados por el gobierno.
- Utilizar el análisis de instrumentos financieros al menos mensualmente tales como, flujo de caja, presupuesto mensual y análisis de razones financieras.
- Revisión periódica de costos, para identificar si existe oportunidades de reducción.
- Actualizar los conocimientos de educación financiera al menos anualmente.

## Referencias

- A. Heredia Zurita y M. Dini, "Análisis de las políticas de apoyo a las pymes para enfrentar la pandemia de COVID-19 en América Latina", Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/29), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021.
- Artavia, S. (20 de octubre 2019). Así fue como los costarricenses llegaron a un récord histórico de endeudamiento. *La Nación*. <https://www.nacion.com/el-pais/politica/asi-fue-como-los-costarricenses-llegaron-a-un/DC5QV6GUFFFHFKZKLSMI6BLG4I/story/#:~:text=,pero%2C%20%C2%BFc%C3%B3mo%20fue%20que%20los,en%20el%202016%2C%20explic%C3%B3%20Cubero>
- Avendaño, M. (13 de noviembre 2019). Cuanto tiempo sobre viven las empresas en Costa Rica. *El Financiero*. <https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/cuanto-tiempo-sobreviven-las-empresas-en-costa/NQPOU6X3KVCTHK4U3HHZKN637E/story/>
- Azuaje, N. (2018). Principales dificultades que enfrentan las PYME relacionadas con su gestión financiera. *Grupo Consultor Financiero*. <http://grupocf.biz/2018/02/14/principales-dificultades-que-enfrentan-las-pyme/>
- Cordero, C. (14 de diciembre 2020). 10 recomendaciones de negocios para las mipymes de cara al 2021, según las previsiones y precauciones para el nuevo año. *El Financiero*. <https://www.elfinancierocr.com/pymes/gerencia/10-recomendaciones-de-negocios-para-las-mipymes-de/PXLM74BWDNFIZPEWSARFIP2O7Y/story/>
- Cordero, C. (30 de julio 2020). Cómo elaborar el flujo de caja de su pyme para tener claro cómo va el negocio, tomar decisiones y que le ayude en el acceso a crédito. *El Financiero*. <https://www.elfinancierocr.com/pymes/gerencia/como-elaborar-el-flujo-de-caja-de-su-pyme-para/EQ5A6H2OZBHFLASOD3YZY4GGNU/story/>
- De la Hoz, A. P., Marín-Tapia, K. A. & Valbuena-Duarte, S. (2020). Desarrollo de competencias en educación económica y financiera para la toma de decisiones informadas del ciudadano común. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 95–109. <https://doi.org/10.22335/rlct.v12i1.1103>
- El Centro Latinoamericano de Innovación y Emprendimiento (CELIEM). (2020). 87% de las PYMES costarricenses cayeron o detuvieron su actividad como resultado de la crisis

generada por el COVID-19. CELIEM. [https://21c70fe4-62c7-4732-80bd-d9d6d4b377c2.filesusr.com/ugd/3d73d3\\_1017e8ccbce40779ad580d6622a7e0a.pdf](https://21c70fe4-62c7-4732-80bd-d9d6d4b377c2.filesusr.com/ugd/3d73d3_1017e8ccbce40779ad580d6622a7e0a.pdf)

Jenkis, C. (16 de julio 2019). Mitad de pymes ticas usan cuentas y tarjetas personales para su negocio. *La República*. <https://www.larepublica.net/noticia/mitad-de-pymes-ticas-usan-cuentas-y-tarjetas-personales-para-su-negocio>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio MEIC. (2019). *Estudio Situacional de la PYME*. Observatorio de Mi Pymes. <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2019/pyme/INF-012-19.pdf>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio MEIC. (2019). *SALDO DE DEUDA EN TARJETAS DE CRÉDITO AUMENTÓ ₡166 MIL*. Observatorio de Mi Pymes. <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2019/pyme/INF-012-19.pdf>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio MEIC. (2021). *Órgano Colegiado, Red de Apoyo Pymes*. <https://www.meic.go.cr/meic/Web/130/pymes/rgano-colegiado/red-de-apoyo-pyme.php>

Palacios, J. (2019). *Educación Financiera: Cómo Invertir en Ti Mismo y Gestionar Su Dinero para Lograr la Libertad Financiera*. Independently Published, 2019.

Pymes Costa Rica. Conozca el tamaño de su empresa. Pymes Costa Rica, Ventana Única PyME. <https://www.pyme.go.cr/cuadro5.php?id=1>

Sampieri, R. (2017). *Metodología de Investigación*. (6a Ed.). McGraw-Hill

Sanchez, C y Suarez, L. (2017). *Técnicas y Método Cualitativos para la investigación Científica*. Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdfse>

Schindler, P. (2019). *Business Research Methods*. (13a Ed.). USA: Mc Graw-Hill.

[un/DC5QV6GUFFFFHPKZKLSMI6BLG4I/story/](https://www.researchgate.net/publication/338111111)

## **Anexo 1.**

### **Cuestionario con la técnica de encuesta.**

Encuesta dirigida a Pymes del sector servicios ubicadas en la Gran Área Metropolitana.

**Objetivo general del estudio:** analizar las recomendaciones de educación financiera que los empresarios de las Pymes en el sector servicio del Gran Área Metropolitana pueden aplicar durante el 2021.

**Tema de investigación:** Recomendaciones de educación financiera para empresarios Pymes en el sector servicios del Gran Área Metropolitana durante el año 2021.

**Encabezado de la encuesta:** esta encuesta busca encontrar recomendaciones de educación financiera para empresario de las Pymes del sector servicios ubicadas dentro de la Gran Área Metropolitana (Alajuela, Cartago, Heredia y San José), que puedan ser aplicadas durante el 2021. La misma es parte de la investigación requerida para optar por el grado de Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas de la ULACIT. Para responder a la encuesta favor abrir el link adjunto. La información obtenida es anónima y los resultados serán utilizados exclusivamente para la investigación. Gracias por la colaboración.

**Objetivo específico 1:** descubrir las necesidades de educación financiera que las Pymes del sector servicios tienen en el corto plazo.

#### **1. ¿Cuáles de las siguientes opciones describen mejor su conocimiento con respecto a educación financiera?**

- a) Lo entiendo y aplico las recomendaciones en mi empresa
- b) He escuchado el concepto, pero no lo entiendo
- c) Nunca he escuchado al respecto

#### **2. ¿Cuáles de las siguientes herramientas utiliza para manejar las finanzas de su Pymes?**

- a) Flujo de Caja
- b) Presupuesto mensual

- c) Estados Financieros
- d) Ninguna, no llevo control financiero

**3. ¿Qué tan seguido revisa los gastos de su empresa?**

- a) Diario
- b) Semanal
- c) Mensual
- d) No lo reviso

**4. ¿Separa sus gastos personales de los de su Pymes?**

- a) Sí
- b) No, los manejo combinados
- c) No sé cómo separarlos

**5. ¿Conoce la diferencia entre costos y gastos?**

- a) Sí, lo conozco
- b) No, nunca he estudiado el tema

**Objetivo específico 2:** identificar los criterios de educación financiera que son claves durante el 2021.

**6. ¿Cuenta con fondos para hacer frente a emergencias financieras, tales como arreglos urgentes, disminución en ventas, cierres por eventualidades fuera de su alcance?**

- a) Sí tengo para seis meses
- b) Sí tengo para tres meses
- c) Sí tengo para un mes
- d) No tengo fondos

**7. ¿Qué porcentaje de los ingresos de su empresa se destina al pago de deudas?**

- a) 20% o menos



b) Entre 20 y 40%

c) Más de 40%

d) No tengo deuda

**8. ¿Con qué frecuencia utiliza su tarjeta de crédito personal para cubrir responsabilidades financieras de su negocio?**

a) Siempre, pero las pago de contado

b) A menudo, la pago financiada

c) Solo en emergencias

d) No la utilizo

**9. ¿Cuáles de las siguientes opciones describen mejor la situación financiera actual de su empresa?**

a) Excelente

b) Estable

c) En riesgo

d) Necesito apoyo financiero

**Objetivo específico 3:** sugerir las recomendaciones de educación financiera que las Pymes en estudio podrían aplicar durante el 2021.

**10. ¿Conoce los programas de apoyo liderados por gobierno dirigidos a la Pymes?**

a) Sí

b) No

**11. ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes procesos financieros en su Pymes?**

Preguntas	Criterios				
	Siempre 5	Casi siempre 4	A veces 3	Casi nunca 2	Nunca 1
Análisis Razones Financieras					

Evaluación de presupuesto e inversiones					
Mantener un fondo de reserva					
Revisar inventario					
Revisar opciones de Financiamiento disponibles					
Revisión periódica de costos					

**12. ¿Quién es el responsable por la administración financiera de su Pymes?**

- a) Mi persona
- b) El contador
- c) Un administrador
- d) Otro

**13. ¿Con qué frecuencia actualiza sus conocimientos de administración financiera?**

- a) Mensual
- b) Anual
- c) Cada dos años
- d) Nunca

**Perfil del encuestado**

**14. Su posición dentro de la Pymes**

- a) Dueño
- b) Administrador
- c) Socio
- d) Otro

**15. Grado educativo es:**

- a) Secundaria completa

- b) Grado universitario en proceso
- c) Posgrado universitario (Licenciatura o Máster)
- d) Otro

**16. Cuidad de ubicación de la Pymes**

- a) San José
- b) Alajuela
- c) Cartago
- d) Heredia

**17. Tiempo de existencia de la Pymes**

- a) Menos de 1 año
- b) Entre 1 año y 3 años
- c) Entre 3 y 5 años
- d) Más de 5 años

**18. Cantidad de empleados de la Pymes**

- a) De 1 a 5
- b) De 6 a 30
- c) De 31 a 100
- d) Más de 100

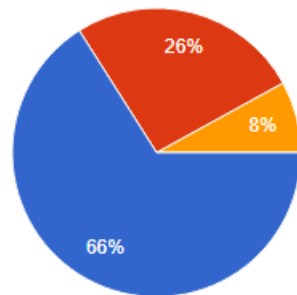
## Anexo 2.

### Datos Recolectados



1. ¿Cuáles de las siguientes opciones describen mejor su conocimiento respecto a educación financiera?

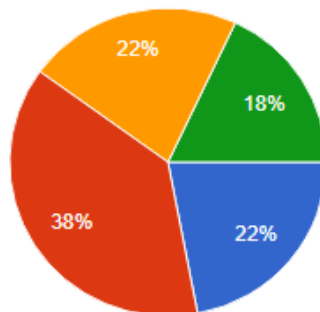
50 respuestas



- a) Lo entiendo y aplico las recomendaciones en mi empresa
- b) He escuchado el concepto, pero no lo entiendo
- c) Nunca he escuchado al respecto

2. ¿Cuáles de las siguientes herramientas utiliza para manejar las finanzas de su Pymes?

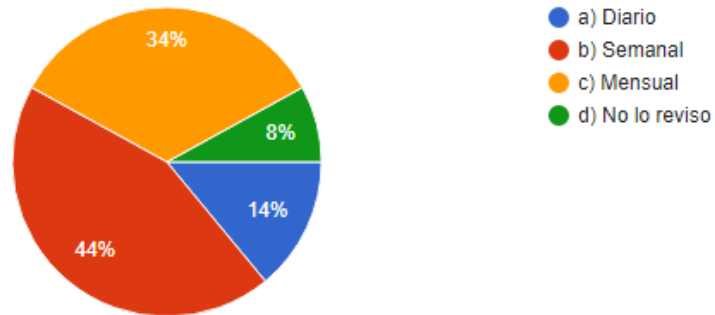
50 respuestas



- a) Flujo de Caja
- b) Presupuesto mensual
- c) Estados Financieros
- d) Ninguna, no llevo control financiero

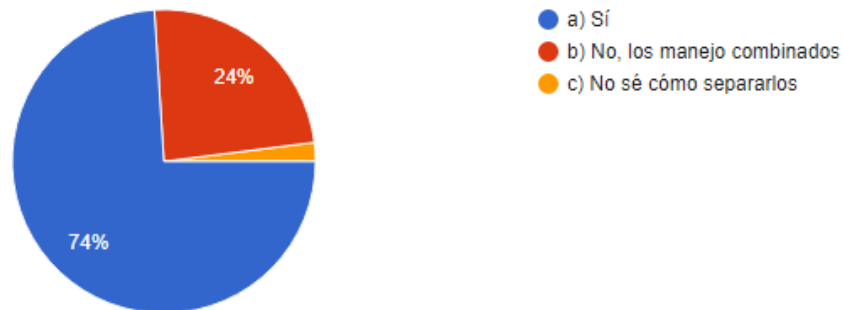
3. ¿Qué tan seguido revisa los gastos de su empresa?

50 respuestas



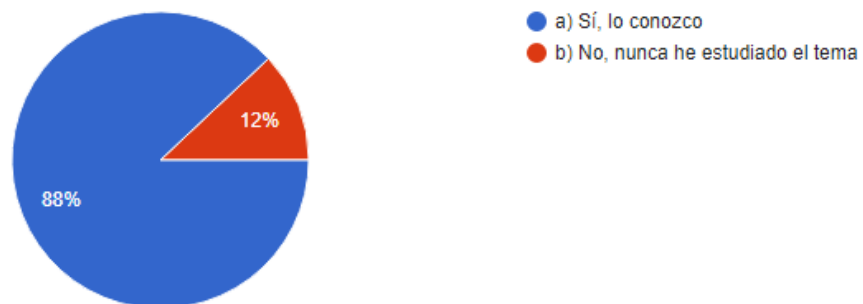
4. ¿Separa sus gastos personales de los de su Pymes?

50 respuestas



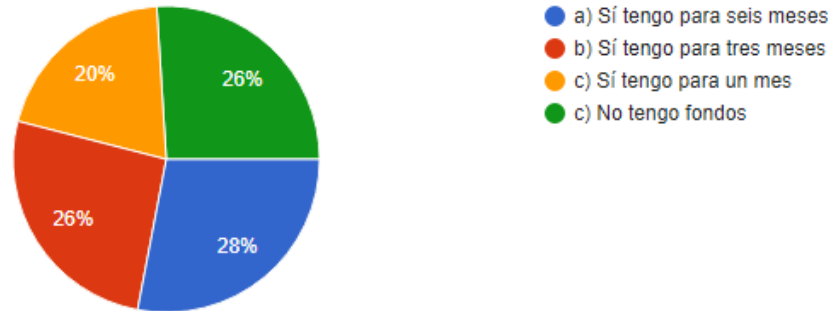
5. ¿Conoce la diferencia entre costos y gastos?

50 respuestas



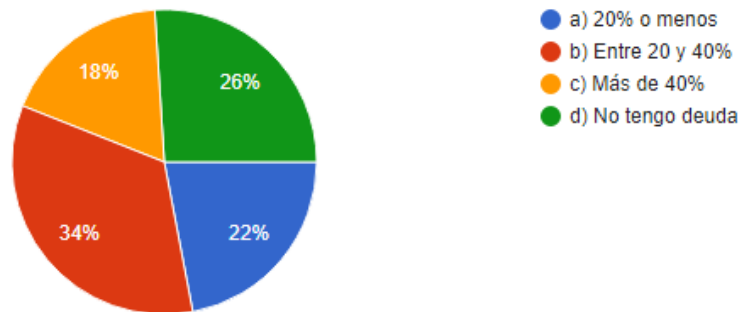
6. ¿Cuenta con fondos para hacer frente a emergencias financieras, tales como arreglos urgentes, disminución en ventas, cierres por eventualidades fuera de su alcance?

50 respuestas



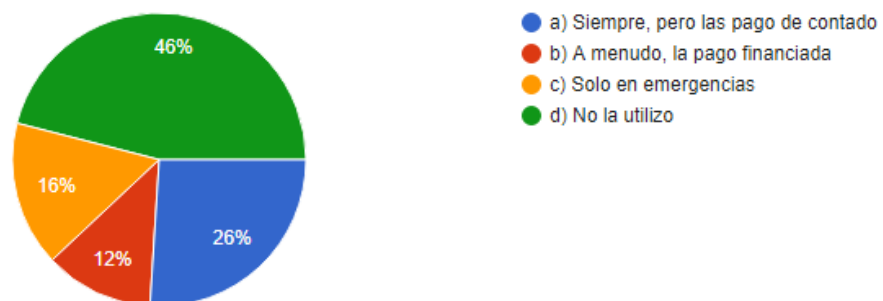
7. ¿Qué porcentaje de los ingresos de su empresa se destina al pago de deudas?

50 respuestas



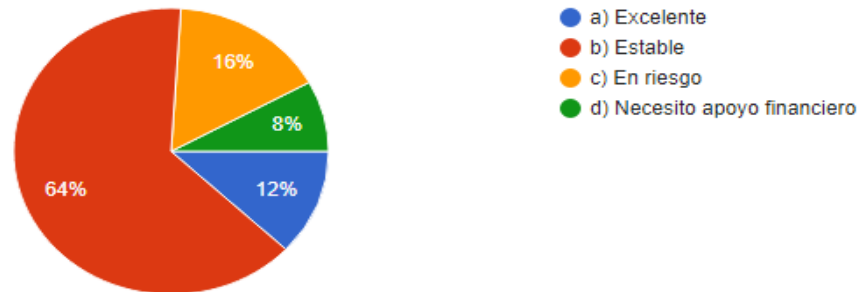
8. ¿Con qué frecuencia utiliza su tarjeta de crédito personal para cubrir responsabilidades financieras de su negocio?

50 respuestas



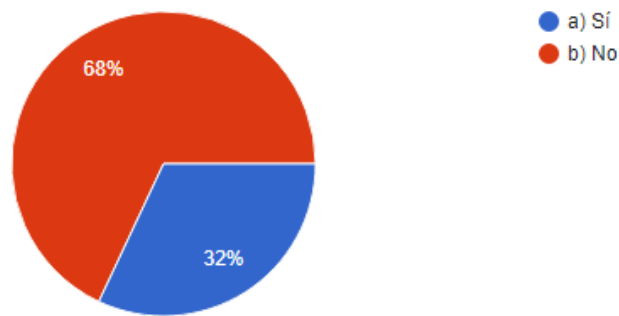
9. ¿Cuáles de las siguientes opciones describen mejor la situación financiera actual de su empresa?

50 respuestas

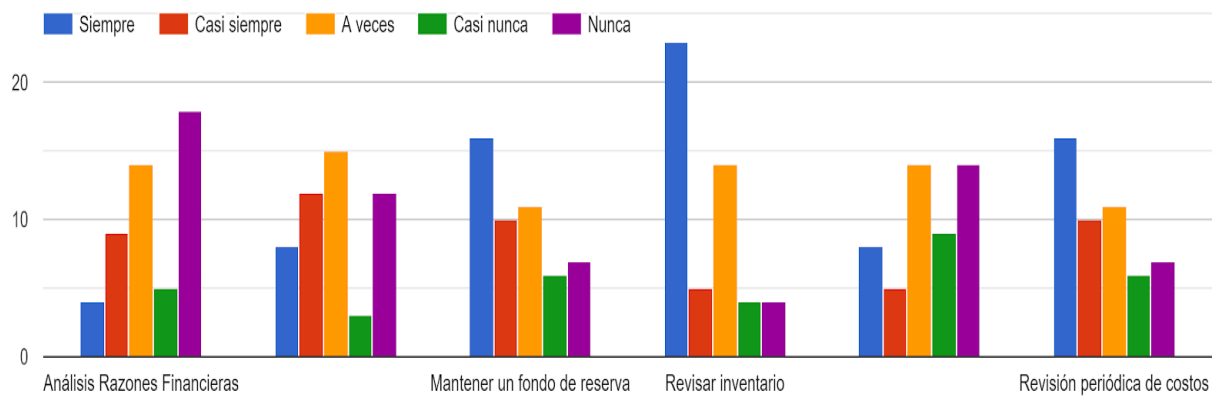


10. ¿Conoce los programas de apoyo liderados por gobierno dirigidos a la Pymes?

50 respuestas

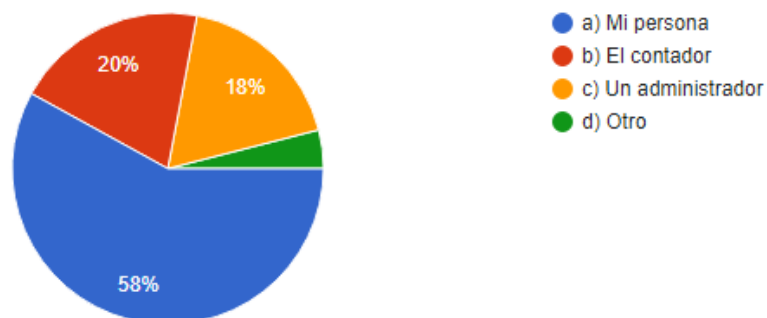


11. ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes procesos financieros en su Pymes?



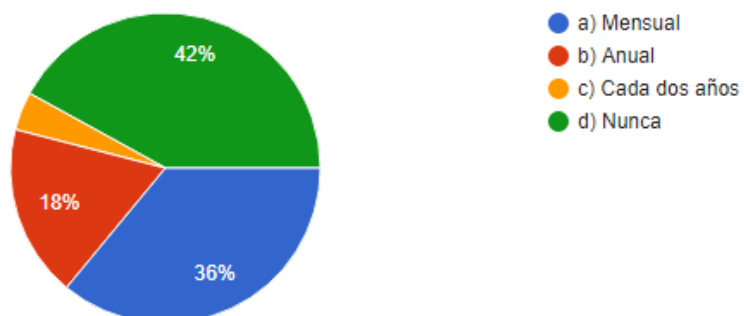
12. ¿Quién es el responsable por la administración financiera de su Pymes?

50 respuestas



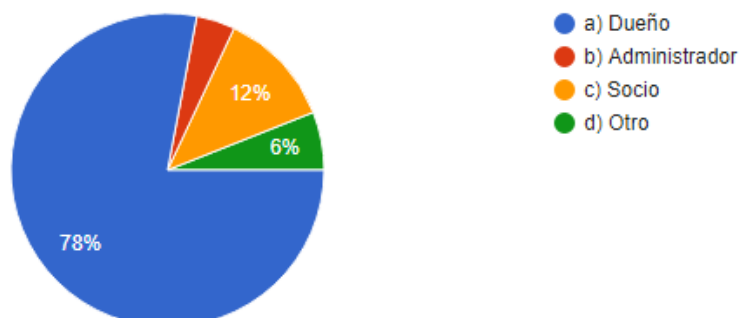
13. ¿Con qué frecuencia actualiza sus conocimientos de administración financiera?

50 respuestas



14. Su posición dentro de la Pymes

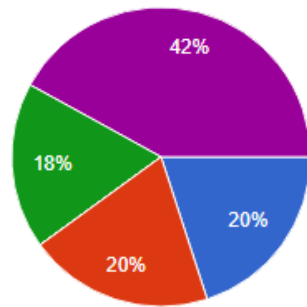
50 respuestas





15. Grado educativo es:

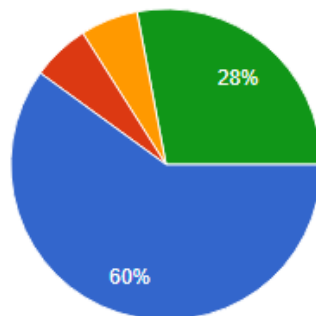
50 respuestas



- a) Secundaria completa
- b) Grado universitario en proceso
- c) Posgrado universitario (licenciatura o Máster)
- d) Otro

16. Ciudad de ubicación de la Pymes

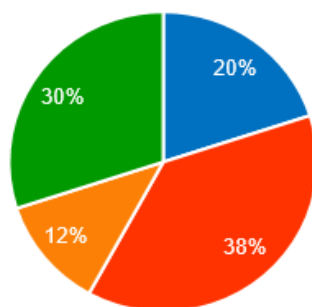
50 respuestas



- a) San José
- b) Alajuela
- c) Cartago
- d) Heredia

17. Tiempo de existencia de la Pymes

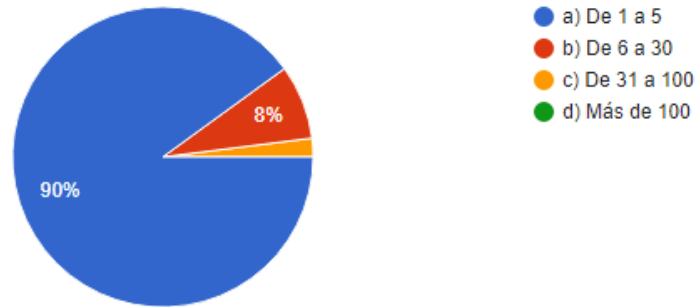
50 respuestas



- a) Menos de un año
- b) Entre un año y 3 años
- c) Entre 3 y 5 años
- d) Más de 5 años

### 18. Cantidad de empleados de la Pymes

50 respuestas



### Anexo 3.

### Carta de la filóloga



*M.L. Vilma Isabel Sánchez Castro*  
*Bachiller y Licenciada en Filología Española. U.C.R.*

---



#### **A QUIEN INTERESE**

Yo, Vilma Isabel Sánchez Castro, Máster en Literatura Latinoamericana, Bachiller y Licenciada en Filología Española, de la Universidad de Costa Rica; con cédula de identidad 6-054-080; inscrita en el Colegio de Licenciados y Profesores, con el carné N° 003671, hago constar que he revisado el documento completo, aprobado por el tutor y los lectores. Y he corregido en él los errores encontrados en ortografía, redacción, gramática y sintaxis. El cual se intitula

#### **RECOMENDACIONES DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA EMPRESARIOS PYMES EN EL SECTOR SERVICIOS DEL GRAN ÁREA METROPOLITANA DURANTE EL AÑO 2021**

**DE**

#### **BLANCA TORREZ CISNEROS MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN FINANZAS**

**ULACIT**

Se extiende la presente certificación a solicitud de la interesada en la ciudad de San José a los veintiún días del mes de junio de dos mil veinte y uno. La filóloga no se hace responsable de los cambios que se le introduzcan al trabajo posterior a su revisión.

  
M.L. Vilma Isabel Sánchez Castro  
Máster en Literatura Latinoamericana, UCR.  
Bachiller y Licenciada en Filología Esp. UCR.  
Cédula 600540080-Carné 003671

---

*Teléfonos 2227-8513. Cel 8994-76-93 Apartado 563-1011 Y griega*  
*Correo electrónico: vilma\_sanchez@hotmail.com-info@chavesysanchezfilologos*  
*Página Web: Chaves y Sanchez filólogos*  
*Waze Chaves y Sánchez filólogos*