

Recomendaciones financieras para la mejora administrativa de las PYMES del sector comercial, en la provincia de San José durante el 2021.

Clarissa Villalobos Portero ¹

Resumen

La presente investigación se dirige a las PYMES del comercial, en la provincia de San José durante el 2021. El estudio se centra en ellas, ya que las PYMES es el sector empresarial que más necesita apoyo en estos momentos, y no sólo por el COVID-19, sino que siempre han requerido más ayuda por el tamaño de la empresa. De esta forma, se pretende que renueven su gestión empresarial y puedan darle continuidad al negocio, independientemente de que haya en pandemia o no, la idea es una mejora administrativa para el sector que más lo necesita.

El problema de la presente investigación es el siguiente: ¿cuáles son las posibles recomendaciones financieras para la mejora administrativa de las PYMES del sector comercial en la provincia de San José durante el 2021?. En cuanto a la metodología, la misma será de forma descriptiva, el enfoque de investigación será de tipo cuantitativo, la población finita y el tipo de muestreo es no probabilístico de conveniencia. Por último, el instrumento de recolección de datos será el cuestionario y la técnica por excelencia es la encuesta, la misma fue enviada a la población de estudio, donde se obtuvieron 50 respuestas.

Los resultados demuestran que la mayoría de la población no comprende los estados financieros, no realiza planificación financiera, no usa herramientas financieras y no está informado sobre las mismas. Además, la mayoría considera que sus ventas se han visto disminuidas en 2021, y que se deberían de realizar más capacitaciones para comprender de temas financieros.

En definitiva, se recomienda a las PYMES empezar un proceso de estudio contable para comprender la naturaleza de los estados financieros, los cuales constituyen una herramienta para el análisis financiero. Se recomienda también realizar nuevas estrategias de ventas que se adapten a la nueva realidad de pandemia. Por último, mantener actualizadas las redes sociales y usar programas tecnológicos tienen un papel fundamental en la actualidad.

Palabras Clave: PYMES, herramientas financieras, sector comercial, estados financieros.

¹ Clarissa Villalobos Portero. Bachiller en Administración de Negocios de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT). Optando por el grado de Licenciatura en Finanzas de la ULACIT. Correo electrónico: clariiv28@gmail.com

Abstract

This research is aimed at PYMES of the commercial sector in the province of San José during 2021. The study focuses on them, since the PYMES are the business sector that most needs support at the moment, and not only due to COVID -19, but have always required more help due to the size of the company. In this way, it is intended that they renew their business management and be able to give continuity to the business, regardless of whether there is a pandemic or not, the idea is an improvement of the administration for the sector that need it the most.

The problem of the current research is the following: what are the possible financial recommendations for the administrative improvement of PYMES in the commercial sector in the province of San José during 2021? As for the methodology, it will be descriptive, the research approach will be quantitative, the population finite and the type of sampling is non-probabilistic of convenience. Finally, the data collection instrument will be the questionnaire and the technique per excellence is the survey, which was sent to the study population, where 50 responses were obtained.

The results show that the majority of the population does not understand financial statements, do not carry out financial planning, do not use financial tools and are not informed about them. In addition, most consider that their sales have been reduced in 2021, also, more training should be carried out to understand financial issues.

In short, PYMES are recommended to start an accounting study process to understand the nature of financial statements, which constitute a tool for financial analysis. It is also recommended to carry out new sales strategies that adapt to the new reality of the pandemic. Finally, keeping social networks up to date and using technological programs play a fundamental role today.

Key words: PYMES, financial tools, commercial sector, financial statements.

Introducción

Hoy en día se comenta mucho sobre el papel que juegan las PYMES dentro de la economía costarricense. Su importancia radica en la innovación, el emprendimiento, el desarrollo económico, y la generación de empleo, de hecho, para el 2017 las PYMES aportaron el 33,3% del empleo total del país (Ministerio de Economía, Industria y Comercio [MEIC], 2017, p. 5). Sin embargo, pocos saben que estas pequeñas empresas tienen una tasa de mortalidad sumamente alta durante los primeros años de vida; inclusive, *Global Entrepreneurship Monitor* (2014), revela que “la tasa de deserción en las primeras etapas del emprendimiento se ha mantenido en un 50% ...desde el 2010” (p. 25). Esta cifra denota la gran dificultad para iniciar un negocio o un emprendimiento.

Aunado a lo anterior, no se puede dejar de lado el efecto del COVID-19, ya que, actualmente el mundo atraviesa una severa crisis económica. Dicha crisis ha impactado de manera negativa a la mayoría de las PYMES. Datos del MEIC (2020), indican que solamente el 2% de la PYMES de costarricenses han logrado mantener sus ingresos durante la pandemia del COVID-19, por consiguiente, el restante 98% ha disminuido sus ventas y por ende su rentabilidad. Una vez más, esto refleja la vulnerabilidad que poseen las pequeñas y medianas empresa del país.

Es evidente que las grandes empresas también se han visto perjudicadas producto de la pandemia, sin embargo, a diferencia de las PYMES, las grandes empresas pueden sobrevivir un mayor periodo

de tiempo en el mercado debido a su gran estructura, la gran diversificación de sus productos, y también por las herramientas financieras con las que cuentan para afrontar la situación; las PYMES, por el contrario, no poseen las mismas oportunidades tanto en pandemia como en tiempos “normales”.

He aquí el motivo y la justificación del presente tema, la PYME es el sector empresarial que más necesita apoyo en estos momentos, no sólo para que puedan sobrevivir en tiempos de pandemia, sino también para que renueven su gestión empresarial y puedan darle continuidad al negocio, independientemente de que se esté en pandemia o no, la idea es una mejora administrativa para el sector que más lo necesita.

Ahora bien, el grupo de personas a quien va dirigida esta investigación es a cualquier persona administrador/a de una PYME que esté dispuesta a escuchar recomendaciones financieras focalizadas en el sector comercial, o bien, que desee adoptar medidas para la mejora empresarial.

El beneficio principal se enfoca hacia la mejora administrativa de la empresa, de forma tal que, al tomar algunas recomendaciones plasmadas en el trabajo, se favorezca la gestión, y los rendimientos anuales de la empresa, así mismo, se espera aumentar competitividad de la PYME dentro del mercado en que opera.

Entre los aportes que ofrece el tema, se encuentra la mejora de los procesos actuales e implementación de nuevas técnicas empresariales por medio de un análisis financiero, también se sugiere cambios administrativos, toma de decisiones, estrategias financieras, y demás instrumentos financieros para fortalecer la administración de las PYMES del sector comercial.

Para desarrollar el tema propuesto, es necesario realizar una investigación a profundidad, esto con la finalidad de dar respuesta al problema de investigación, el cual es el siguiente: ¿cuáles son las posibles recomendaciones financieras para la mejora administrativa de las PYMES del sector comercial en la provincia de San José durante el 2021?

Así mismo es importante establecer el objetivo general del trabajo, el cual implica analizar las posibles recomendaciones financieras para la mejora administrativa de las PYMES del sector comercial en la provincia de San José durante el 2021.

Seguidamente, acompañando al objetivo general, se plantean tres objetivos específicos. El primero de ellos es identificar las herramientas financieras disponibles que permiten la mejora administrativa en PYMES del sector comercial; en segundo lugar, describir las necesidades de las PYMES en estudio para las recomendaciones financieras que permitan la mejora administrativa de los negocios; y en tercer lugar, sugerir las recomendaciones financieras que permita la mejora administrativa de las PYMES del sector en estudio.

En el siguiente apartado, en la sección de revisión bibliográfica, se exponen los conceptos más importantes en relación con el tema planteado, esto con el fin de tener una mayor claridad e información sobre sector que se pretende estudiar.

Revisión bibliográfica

Para iniciar, es importante definir el concepto de PYMES, ya que, el estudio se centra en la pequeña y mediana empresa del país. Gabriela León, quien es directora de Digepyme del MEIC, indica lo siguiente (como se citó en Flores, 2019, 11 de marzo):

Por pyme se entiende 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).

Para determinar si estamos frente a una micro, pequeña o mediana empresa se utiliza un sistema de clasificación basado en una fórmula matemática.

Como bien menciona León, definir el tamaño de una empresa no es tan sencillo, para clasificarlas dentro de la categoría micro, pequeña, mediana o gran empresa, existen varios factores que se deben de tomar en cuenta, como por ejemplo el nivel de ingresos/ventas, el sector al que pertenece, el número de colaboradores e inclusive la inversión inicial o activos. De hecho, a nivel mundial y a nivel regional, el tamaño de un PYME es diferente, mientras que en unos países solo se basan en el número de colaboradores, en otros se lleva a cabo un cálculo más complejo. Por esto mismo, es importante conocer el cálculo que realiza Costa Rica para determinar si es una pequeña, mediana o gran empresa.

Según PYMES Costa Rica (2021):

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

Dependiendo del resultado de dicha fórmula, la empresa se clasifica como:

Microempresa si el resultado es igual o menor a 10.

Pequeña Empresa si el resultado es mayor que 10 pero menor o igual a 35.

Mediana Empresa si el resultado es mayor que 35 pero menor o igual a 100.

Por otro lado, saber reconocer las actividades empresariales que realizan las PYMES es relevante, ya que las mismas se pueden clasificar dentro del sector industrial, de servicios, u otros sectores que no pertenecen al objeto del presente estudio. El enfoque estará en el sector comercial, el cual, es uno de los sectores más relevantes de la economía al aportar el 19.5% del empleo total que generaron las PYMES en el 2017. (Arroyo, 2018).

Según Lemoine et al. (2018), el sector comercial engloba aquellas “empresas que venden bienes como equipo, productos intermedios, materias primas, etc., y que se dirigen a otras empresas usuarias de estos productos en su propio sistema de producción” (p. 100). Cabe aclarar que también se venden productos a los clientes finales. Asimismo, se habla de la clasificación de 2 tipos de comercio: el comercio al por mayor y al por menor. El primero de ellos comprende “la compra-venta (sin transformación) de bienes de consumo intermedio (...) para ser vendidos a otros comerciantes, distribuidores, fabricantes y productores de bienes y servicios.” (Lemoine et al. 2018, p. 101). Y, por otro lado, el comercio al por menor, que incluye “la reventa (compra y venta sin transformación) de mercancías o productos, destinados para consumo o uso personal o doméstico (consumidor final)”. (Lemoine et.al. 2018, p. 101).

En resumidas palabras, el sector comercial contempla la venta de bienes, sin transformación. Ahora bien, es importante mencionar que el comercio y las PYMES están reguladas por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), el cual, se menciona en varias ocasiones en el presente trabajo, por tanto, es importante saber quién es y qué funciones le corresponden. Según la última información disponible de la Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2002), en el Artículo 1° se menciona que al MEIC le corresponde:

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

En cuanto a las PYMES, en el Artículo 2° de la Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio se menciona:

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio tendrá a su cargo, con carácter de máxima autoridad, la formulación y supervisión de la ejecución de las políticas empresariales, especialmente para las PYMES; para ello, podrá establecer la organización interna más apropiada acorde con este cometido y los mecanismos de coordinación idóneos con las instituciones tanto del sector público como del sector privado, para mejorar la efectividad de los programas de apoyo ejecutados por instituciones del sector público y del sector privado.

Como se aprecia en párrafos anteriores, las funciones del MEIC son importantes para regular y supervisar la actividad comercial. Sin embargo, esta institución no trabaja por si sola, si no que se apoya en diferentes Leyes (aparte de la Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio) para hacer valer su accionar, específicamente para el sector comercial se apoya en el Código de Comercio (Ley N° 3284), y ha colaborado con la Cámara de Comercio de Costa Rica (CCCR), la cual es una asociación que ha sido vital para el sector comercial del país. Según la página oficial de la Cámara de Comercio de Costa Rica (2021):

La Cámara de Comercio de Costa Rica es una asociación privada sin fines de lucro, formada por empresarios de diferentes sectores comerciales que busca contribuir con el desarrollo del país en general y del comercio en particular, por medio de la representación, la defensa de los intereses del comercio, la promoción de los valores y programas que beneficien a nuestros asociados.

La CCCR también realiza iniciativas de desarrollo comercial, impulsa nuevas leyes, favorece a la simplificación de trámites, ayuda al gremio de los comerciantes a mejorar su imagen y condición sectorial, además, esta asociación también realiza informes financieros para el país y brinda consejería financiera a sus asociados, con el fin de ofrecer los materiales necesarios para el progreso de PYMES. Este tema nos permite introducir el trasfondo de la investigación, el cual, son las herramientas financieras y la mejora administrativa que se pretende dar a las PYMES.

Es indiscutible que la mejora administrativa de un negocio va a acompañado de herramientas financieras, pero para saber qué engloba este tipo de herramientas, primero es importante estar al tanto del término finanzas. Roldán (2017), explica que las finanzas corresponden a un área de la economía que estudia la obtención de recursos financieros, administración del dinero, el capital, así como la inversión y el ahorro de estos mismos. En otras palabras, nos permiten controlar los ingresos y gastos de nuestra empresa, así como las obligaciones de la misma.

Por otra parte, las herramientas financieras, vienen a ser todos aquellos instrumentos que nos permiten cumplir con una adecuada gestión financiera y administrativa. Armijos et al (2020), indica que las herramientas financieras “representan mecanismos fundamentales de competitividad empresarial, permitiendo a la organización una adecuada administración de los recursos, con el propósito de mantener el capital en movimiento y aumentar la rentabilidad en las organizaciones.” (p. 467). De igual manera, Gutiérrez (2018) recalca la importancia de las herramientas financieras al afirmar que las mismas mejoran los servicios, el planeamiento óptimo, estados financieros sanos, y forman una mejora administrativa. (p. 1). Es evidente, que las herramientas financieras son diferentes según el tamaño o el requerimiento de una empresa, sin embargo, las PYMES deben de conocer de las herramientas básicas para el progreso de su negocio y su mejora administrativa.

Haciendo hincapié en la mejora administrativa, esta hace referencia a un manejo adecuado sobre la gestión empresarial, y por gestión empresarial, Suárez (2018) explica que este término debe de entenderse como:

Un instrumento fundamental para su progreso económico, ya que representa la dinámica de una economía de mercado, que es la que garantiza que la oferta cubra a la demanda en distintas actividades productivas, creando conjuntamente procedimientos que hacen que los costos bajen continuamente y beneficien al consumidor.

En resumidas palabras, la gestión empresarial hace referencia al planteamiento de estrategias en sentido comercial, de logística, productividad, costos y demás temas relacionados a la rama de la administración y finanzas. Es por esto, que, al lograr una buena gestión empresarial basada en una toma de decisiones apropiada y analizada previamente, las finanzas de la empresa mejoraran junto con la administración; el hecho de ordenarse, usar herramientas financieras, entender los estados financieros y mantenerse actualizado con las últimas tendencias tecnológicas, permiten un mejor control interno y un ambiente saludable para la empresa.

En el siguiente apartado se comentará sobre la metodología del presente estudio, la cual indica datos relevantes sobre el tipo y enfoque de investigación, así como los instrumentos de recolección de datos, el tipo de muestra y población.

Metodología

El tipo de investigación del presente estudio será de forma descriptiva, en donde Guevara et al (2020), explican que este tipo de investigación tiene la función de describir algunas características fundamentales y detalladas del fenómeno en estudio, en este caso, las PYMES del sector comercial es el fenómeno en estudio, y para estudiarlas, se utilizarán ciertos criterios para una adecuada descripción de datos.

Aunado al tipo de investigación se relaciona el enfoque de investigación, el cual para efectos del estudio es de tipo cuantitativo. Este tipo de enfoque cuantifica y describe los datos obtenidos a partir de la técnica de recolección de datos. Inclusive Cadena (2017) afirma que los métodos cuantitativos son más fuertes en validez externa ya que con una muestra representativa de la población hacen inferencia de los datos con seguridad y precisión definida (p. 1609). Es decir, aquí se utilizan métodos de recolección de datos para posteriormente, cuantificar y describir los datos.

La población de estudio será de tipo finita. Según López (2019), la población estadística finita “es aquella en la que el número de valores que la componen tiene un fin”. Es decir, que está determinada en ese momento por una cantidad específica de personas. Por tanto, dicha población estará conformada por micro, pequeñas, y medianas empresa, el total de PYMES registradas en San José es de 53.208, de esas, según el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 22.4% corresponde a PYMES del sector comercial, es decir, la población en estudio estaría conformada por 11.918 empresas. (Arce, 2019).

Por otro lado, el tipo de muestreo es no probabilístico de conveniencia, Otzen y Manterola (2017) explican muy bien este tipo de muestreo, los autores explican que esta técnica “permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.” (p. 230). Es decir, no se utilizará fórmulas estadísticas para determinar la muestra, si no, que se utilizará una muestra establecida y por

conveniencia. Para efectos de la investigación, se realizó alrededor de 50 encuestas a las PYMES del sector comercial de la provincia de San José, Costa Rica.

Por último, el instrumento de recolección de datos será el cuestionario y la técnica por excelencia es la encuesta. Según Meneses (2016) la encuesta “se trata de un instrumento aparentemente sencillo de construir, basado en el autoinforme como método para la recogida de información y, en consecuencia, con importantes ahorros en el tiempo de desarrollo del trabajo de campo.” (p. 5). Además, la encuesta se compone el cuestionario, el cual, “es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas y contrasta estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés”. Meneses (2016).

En el siguiente apartado se podrán ver los resultados de la encuesta aplicada, los cuales, son fundamentales para el procesamiento de datos y análisis de la información. De forma tal, que se pretender brindar las recomendaciones financieras a partir de las respuestas.

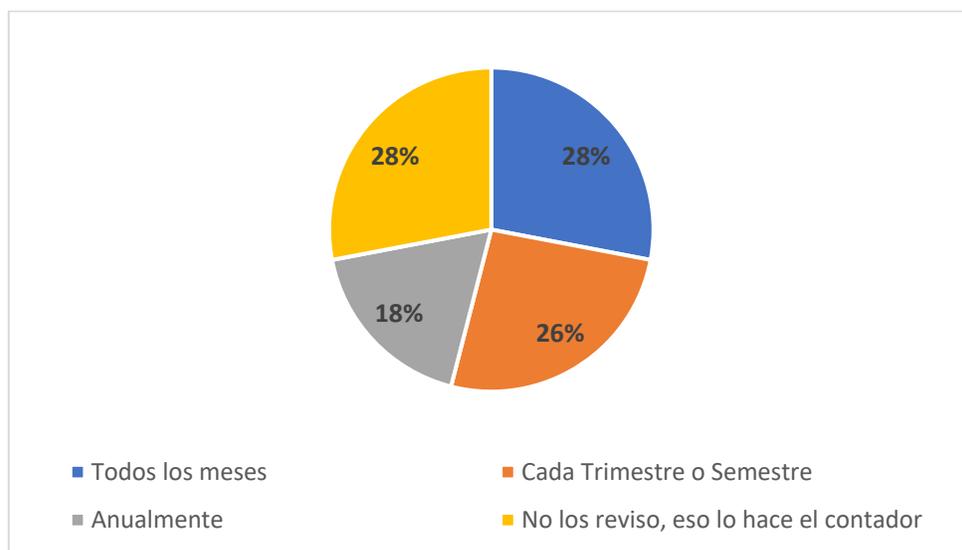
Análisis de Resultados

El análisis de resultados tiene como objeto principal demostrar los datos más relevantes sobre el tema de estudio, en este caso, se aplicó un total de 50 encuestas, en las cuales se evaluó el conocimiento de las herramientas financieras que tienen las PYMES del sector comercial de San José, la aplicación de estas herramientas en dichas PYMES, y las necesidades actuales que presentan, esto con el fin de brindar recomendaciones financieras viables que permitan la mejora administrativa.

A continuación, se presentarán los resultados en forma de gráficos con la explicación pertinente, esto con el fin de visualizar fácilmente los datos estadísticos. De acuerdo con los objetivos específicos, el primero de ellos menciona la necesidad de *identificar las herramientas financieras disponibles que permitan la mejora administrativa en PYMES del sector comercial*. Seguidamente los hallazgos:

Gráfico 1.

Frecuencia en la revisión de los estados financieros por parte de las PYMES.



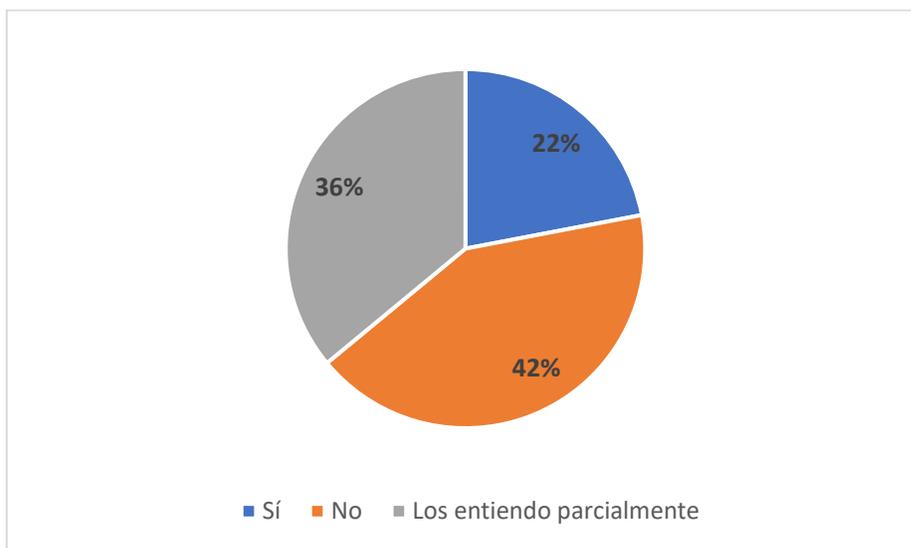
Fuente: Elaboración propia, 2021.

La Figura 1, tiene la intención de demostrar la frecuencia en el uso de las herramientas financieras que tienen disponibles las PYMES del sector comercial en San José. En este contexto, los estados financieros (el de resultados, balance general, cambios de patrimonio y flujo de efectivos) nos vienen a indicar la posición financiera en la que se encuentra la empresa mes a mes. Los mismos, puede ser emitidos por el contador de la empresa.

Un 28% de las personas encuestadas (dueños o administradores de la PYME) no revisan los estados financieros, ya que alegan que esta tarea la hace el contador. Si bien es cierto que el contador emite los estados financieros, es tarea del administrador y dueños de la empresa revisar los resultados de su empresa. Otro 28% afirma la revisión de estados financieros mensualmente; un 26% los revisa de forma trimestral o semestral, y una minoría del 18% afirma que los revisa anualmente. Lo ideal sería revisar los estados financieros al cierre de cada mes, y sólo una pequeña parte del grupo lo hace.

Gráfico 2.

Comprensión de los estados financieros en PYMES



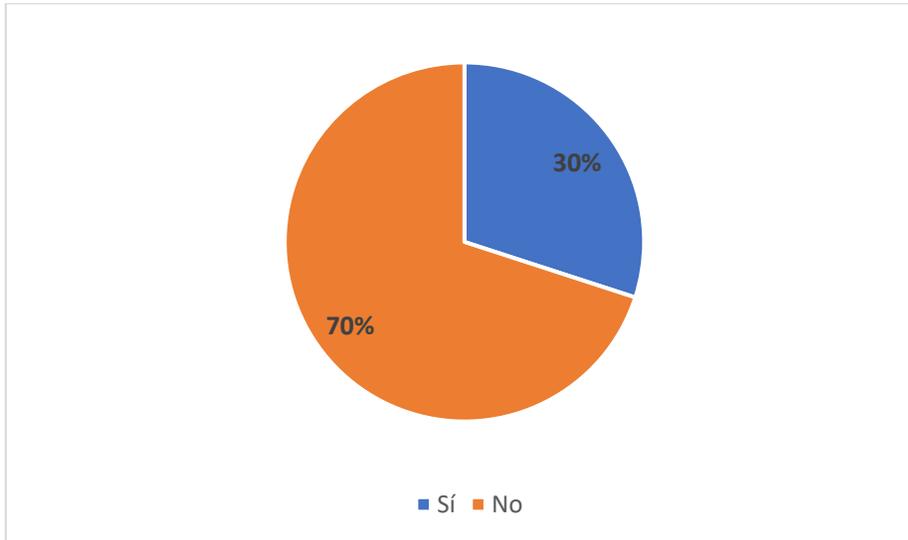
Fuente: Elaboración propia, 2021.

En la Figura 2, los encuestados responden al entendimiento o comprensión que tienen sobre los estados financieros. Los empresarios o dueños pueden estar revisando sus finanzas mes a mes, como se demostró en la pregunta anterior, sin embargo, no es útil revisarlos y que no logre entender estas herramientas financieras tan valiosas para la empresa.

En este caso, una minoría de ellos, el 22% sí logra entender al 100% los estados financieros, lo cual es una tremenda ventaja para cualquier PYME ya que se pueden generar estrategias de empresa o tomar decisiones a tiempo; lastimosamente, la gran mayoría los entiende de forma parcial (36%) o no los entiende del todo (42%). Esto arroja cifras preocupantes que deben de ser atendidas, y al mismo tiempo áreas de oportunidad.

Gráfico 3.

Planificación financiera en PYMES



Fuente: Elaboración propia, 2021.

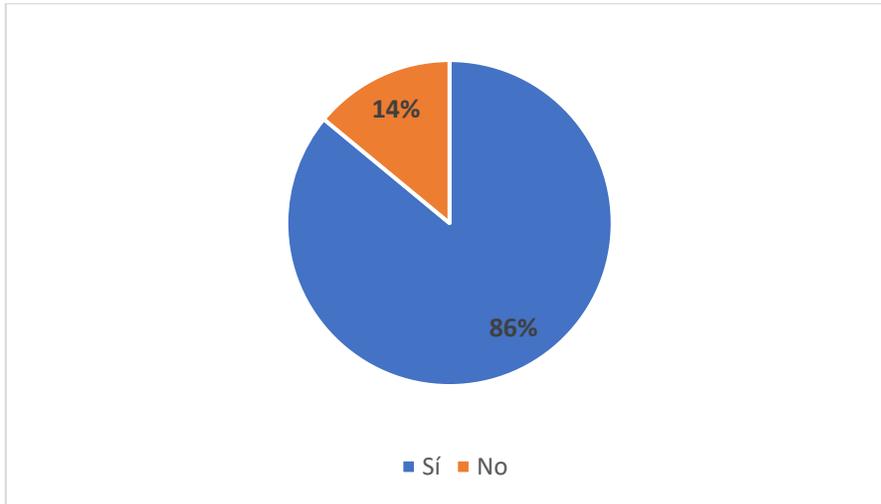
La Figura 3 demuestra la falta de planificación financiera que tienen las PYMES; la gran mayoría, un 70%, afirma que no realiza planificación financiera o de ventas para su negocio, la planificación es una poderosa herramienta para prever la demanda que tendrá el negocio, además ayuda a que los inventarios no se deprecien, y que la cadena de suministros opere de forma adecuada, planteándose metas.

De la mano con la planificación, existe otra herramienta importante, la cual es la comparación de las ventas o estado de resultados general actual versus el presupuesto, o versus años de anteriores. En la misma encuesta, un 58% de la población afirma que no realiza este tipo de comparaciones, por otro lado, el 42% sí las realiza.

En cuanto al objetivo específico 2, que busca *describir las necesidades de las PYMES en estudio para las recomendaciones financieras que permitan la mejora administrativa de los negocios*, se obtuvieron las siguientes respuestas:

Gráfico 4.

Situación de venta en PYMES 2021



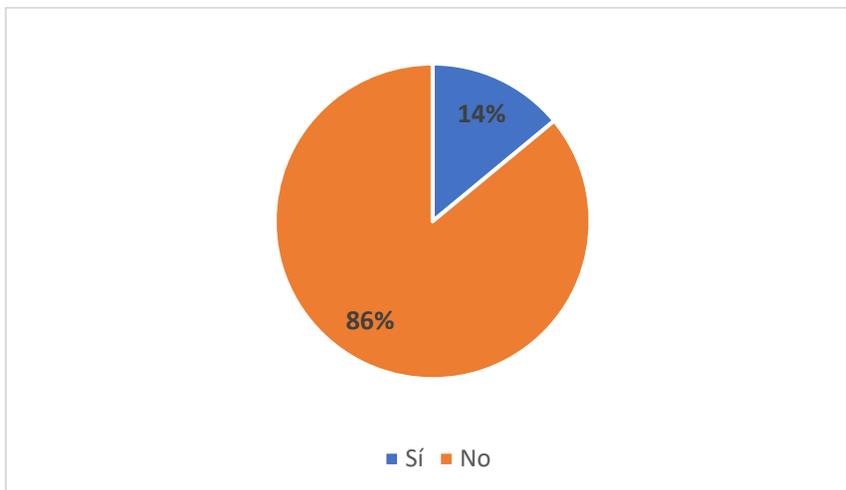
Fuente: Elaboración propia, 2021.

Es evidente que el COVID-19 no se puede dejar de lado en esta situación, según Leitón (2020), se realizó una encuesta por parte del Instituto Nacional de Estadística y Censo [INEC] con el objetivo de conocer los principales efectos de la pandemia en las empresas, los resultados arrojaron que 94% de las empresas estuvo afectada por COVID-19, estos resultados incluyen la pequeña, mediana o gran empresa.

Ahora bien, en la encuesta que fue aplicada para el presente trabajo, un 86% de los encuestados menciona que sus ventas se han visto reducidas durante 2021, lo cual es preocupante y demuestra la necesidad que tienen las PYMES de vender sus productos, ya que el inventario puede ser dañado, y pone en riesgo la continuidad del negocio.

Gráfico 6.

Conocimiento de las herramientas financiera en PYMES



Fuente: Elaboración propia, 2021.

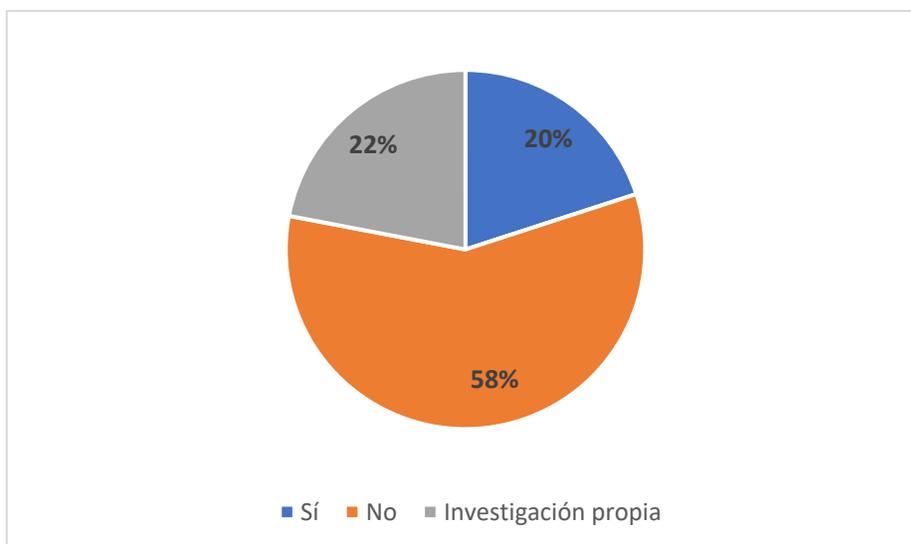
Antes de explicar la figura 6, a los encuestados se les realizó una pregunta relacionada al uso de herramientas financieras en el negocio, la misma reveló que en su mayoría, un 60% de la población no usa herramientas financieras para su negocio, mientras que el 40% sí la usa. Las personas que marcaron un “sí”, especificaron que las herramientas que usan son Excel, Mónica 9, líneas de crédito bancarias, tarjetas de crédito, control cruzado de ventas, financiamiento con desembolsos, sistemas de puntos de ventas, control de entradas y gastos, y balance de costos. Muchas de estas herramientas son muy útiles para el control administrativo del negocio, sin embargo, estas fueron una minoría en comparación a la gran cantidad de PYMES que no usan herramientas financieras.

Ahora, para la Figura 6, se les preguntó a los encuestados si estaban informados sobre las herramientas financieras que debe de tener una PYME para mejorar su administración, las respuestas arrojaron que un 86% de la población no estaba informada sobre dichas herramientas financieras, y sólo un 14% de la población sí estaba informado.

Realizando una inferencia entre ambas preguntas, se puede notar que las personas que sí usan herramientas financieras no están seguras si esas herramientas que fueron mencionadas pueden mejorar la administración del negocio, ya que en la segunda pregunta la mayoría afirmó desconocer herramientas financieras que puedan ser útiles para la mejora administrativa.

Gráfico 7.

Presencia de estudios administrativos en PYMES



Fuente: Elaboración propia, 2021.

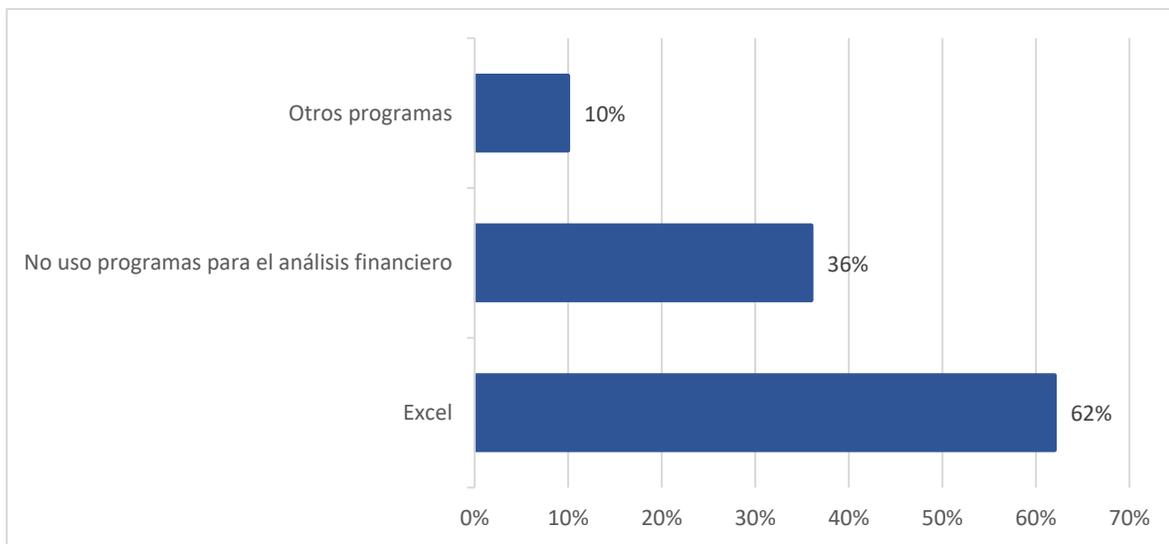
Para la figura 7, se intenta demostrar si en las PYMES existen estudios académicos administrativos, la mayoría de ellos, un 58% indica que no poseen ningún tipo de estudio administrativo, otro 22% indica que los estudios que poseen son de investigación propia, y una minoría del 20% indican que sí poseen estudios administrativos.

Es interesante ver como parte de las personas encuestadas que sí tienen estudios administrativos, no están informados sobre las herramientas financieras. La administración como campo de las ciencias económicas, debe de ser estudiado constantemente, las nuevas actualizaciones y nuevas tecnologías permiten que esta área sea enriquecida constantemente, sobre todo si se tiene un PYME, se debería de estar consciente sobre las actualizaciones de este campo y aún más sobre sobre herramientas financieras.

Para el objetivo específico 3, el cual habla de *sugerir las recomendaciones financieras que permitan la mejora administrativa de las PYMES del sector en estudio* se obtuvieron las siguientes respuestas:

Gráfico 8.

Programas que utilizan las PYMES para el análisis financiero

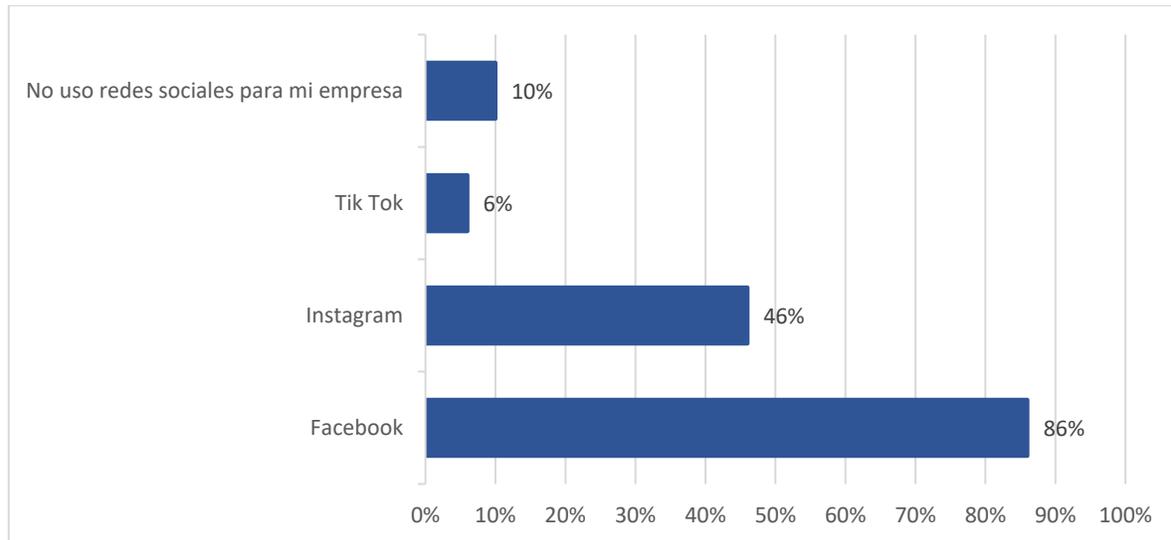


Fuente: Elaboración propia, 2021.

La Figura 8 tiene la intención de demostrar el uso de programas financieros por parte las PYMES. Se puede notar que la mayoría de las PYMES, específicamente un 62% de ellas, usa un programa de Excel para el análisis en sus negocios, lo cual está bien, ya que inclusive las grandes empresas hacen uso de Excel para sus tareas básicas financieras, es un programa rápido y accesible a cualquier persona que posea una computadora con Microsoft instalado. Otro 36% indica que no usa programas para el análisis financiero, y otro 10% indica que usa otros programas. Basándonos en preguntas anteriores, se puede deducir que las personas que usan otros tipos de programas se refieren a programas contables como Mónica 9. Por último, ninguno de los encuestados usa Power BI o Tableau como programas financieros, dichos programas, son la última tendencia en el mercado.

Gráfico 9.

Uso de redes sociales en PYMES



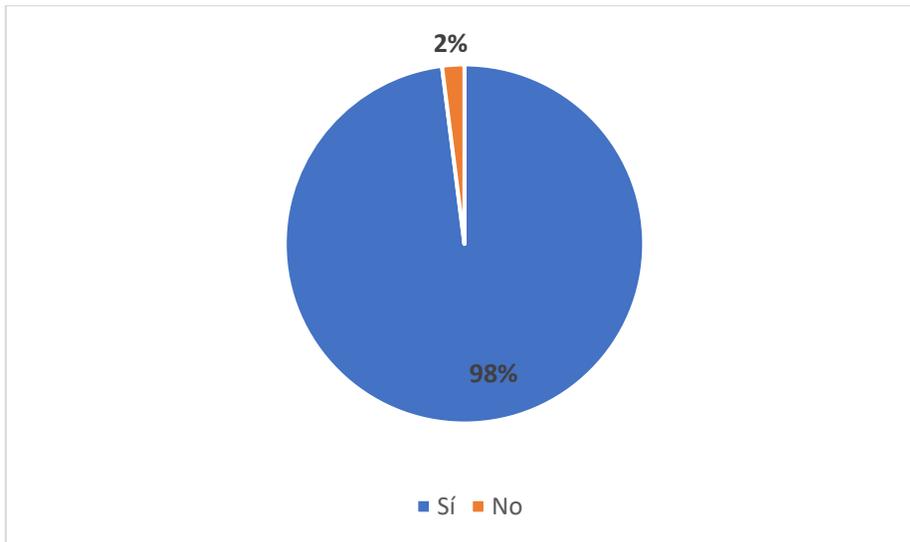
Fuente: Elaboración propia, 2021.

Aunado al tema de la tecnología, también es importante reflejar el uso de las redes sociales en PYMES. Las redes sociales a veces suelen ser subestimadas, pero la realidad es que constituyen una poderosa forma de mercadear los productos. Según Contreras (2019), el uso de redes sociales para la venta se le conoce como *Social Selling* y “es la forma moderna de crear y desarrollar relaciones significativas con los clientes potenciales. Esto es porque actualmente Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn y otras redes sociales son el primer punto natural de contacto cuando un cliente potencial está listo para comprar”.

Por esta razón, se les consultó a los encuestados sobre cuáles redes sociales hacían uso para su empresa, la figura 9 da respuesta ello, un 86% de la población afirma que usa Facebook, el 46% usa Instagram, un 10% no usa redes sociales para su empresa, y un 6% usa Tik Tok. El solo hecho de que usen redes sociales es un indicador positivo, sin embargo, como parte de la investigación, se revisaron las páginas de estas empresas en las distintas plataformas, y la mayoría de ellas no están actualizadas, no tienen información reciente, o son páginas poco atractivas a simple vista. El uso de la red social tiene que ir acompañado de “marketing” digital apropiado.

Gráfico 10.

Necesidad de capacitación en PYMES

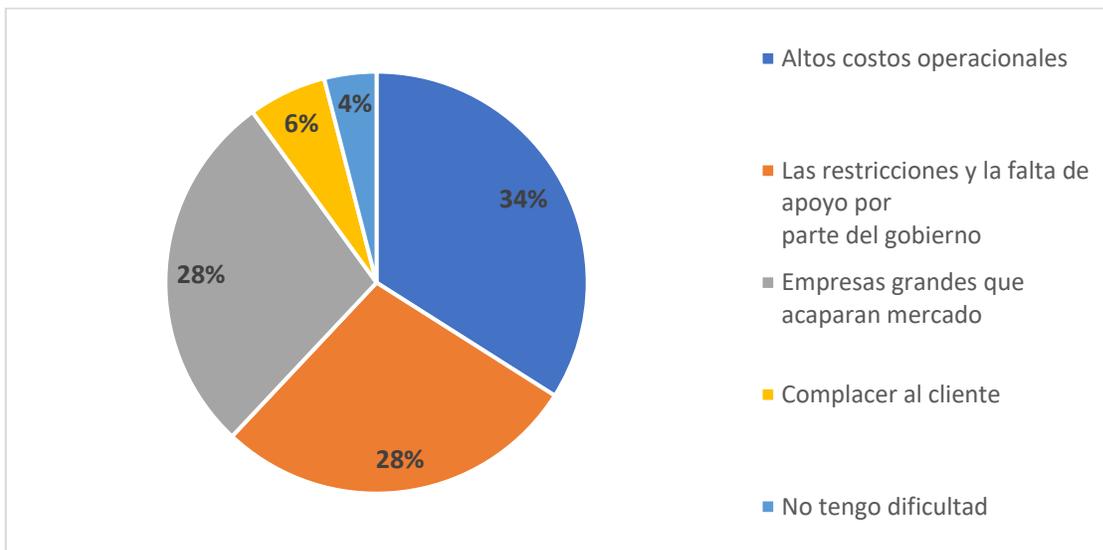


Fuente: Elaboración propia, 2021.

La figura anterior representa todo aquello que se pretende recomendar en el presente trabajo. El gráfico exclama la necesidad que tienen las PYMES en cuanto a temas de capacitación, programas o charlas, por parte del MEIC y la Cámara de Comercio de Costa Rica. Un 98% de la población indica que sí es necesario que se brinden más capacitaciones, mientras que un 2% no lo considera necesario.

Gráfico 12.

Principales dificultades de las PYMES



Fuente: Elaboración propia, 2021.

En la Figura 12 podemos denotar cuáles son las principales dificultades que una PYME enfrenta en la actualidad. Un 34% de los encuestados afirma que hay altos costos operacionales, tema que va muy relacionado al tipo de producto y precio de este. Un 28% afirma que una gran dificultad son las empresas grandes que acaparan el mercado. Otro 28% indica que son las restricciones y la falta de apoyo por parte del gobierno. Un 6% indica que lo que más dificulta es complacer al cliente, mientras que un 4% alega que no presenta ninguna dificultad.

Después de analizar los resultados que arrojaron las encuestas, en la siguiente sección se brindarán las conclusiones y recomendaciones finales del trabajo, de esta forma, se podrá dar respuesta a los objetivos planteados y sobre todo brindar las recomendaciones financieras para la población objetivo, PYMES del sector comercial en la provincia de San José.

Conclusiones y Recomendaciones

Dando respuesta a los objetivos planteados, en el objetivo específico 1, se concluye que todas las empresas tienen la posibilidad de obtener herramientas financieras, basta con solicitar los estados financieros al contador, sin embargo, solo una minoría los revisa de forma apropiada, y muy pocos los logra entender.

Como primera recomendación, se propone empezar un proceso de estudio contable para comprender la naturaleza de los estados financieros, existen cursos en línea que son gratuitos y de corta duración, como por ejemplo el INA e inclusive en universidades públicas, esta es la base de los análisis financieros. Como segunda recomendación, es importante revisar los estados financieros de forma mensual, ya que son la clave para visualizar las cuentas con más gastos, las salidas de efectivo, el apalancamiento, los ingresos y la evolución general de la empresa en un periodo de tiempo. De la misma forma, realizar planificación financiera para prever la demanda o realizar comparaciones financieras es elemental para detectar patrones del negocio y evitar daños sobre el inventario o la falta de este.

Para el objetivo específico 2, se afirma que existe una necesidad latente por parte de las PYMES para vender sus productos en el 2021, esto debido al COVID-19. Además, se reflejan las necesidades que tienen en cuanto a la falta de estudios administrativos, falta de conocimiento de herramientas financieras y el uso de estas.

Como recomendación, se sugiere realizar nuevas estrategias de ventas que permitan movilizar el inventario, en tiempos de pandemia, muchas entregas se ofrecen de forma gratuita hasta el hogar, y los medios digitales se usan para promover los productos, también es importante darle al consumidor una “experiencia” al obtener el producto, y no simplemente la compra de este, la idea es vender con un valor agregado. Por otro lado, como se mencionó en el objetivo específico 1, adentrarse en el área de administración o contabilidad es vital para entender el negocio, sobre todo, mantenerse actualizado y buscar información sobre las últimas herramientas financieras, permitirán un mejor control y administración de la empresa.

Para el objetivo específico 3, se concluye que la población usa un programa básico de Excel para realizar análisis financieros; la mayoría usa redes sociales, pero muchas tienen información desactualizada y existen dificultades en cuanto a costos operacionales.

Se sugiere renegociar con los proveedores para disminuir los costos u obtener algún beneficio, como el regalo de productos después de comprar cierta cantidad de mercancía, de igual forma, siempre es importante evaluar distintos proveedores. Se recomienda empezar a usar más programas de análisis

financiero como Power BI, el cual es gratuito, y adentrarse más en el conocimiento de Excel. Por último, el “marketing” digital es clave para diseñar una página atractiva y confiable para el cliente, los nuevos tiempos requieren nuevas estrategias.

Finalmente, al realizar las recomendaciones, se espera que las PYMES del sector comercial en San José, puedan aplicar las estrategias sugeridas para conocer más de su negocio, evaluar alternativas, y en general puedan mejorar su administración.

Referencias

- Arce, J. (2019, 10 de abril). Estado situacional de la PYME en Costa Rica, Serie 2012-2017. MEIC. <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2019/pyme/INF-012-19.pdf>
- Armijos, J., Narváez, C., Ormaza, J., Erazo, J. (2020). *Herramientas de gestión financiera para las MIPYMES y organizaciones de la economía popular y solidaria*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351792>
- Arroyo, E. (2018). *Aumentó la cantidad de microempresas en el país*. MEIC.
<https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/940/aumento-la-cantidad-de-microempresas-en-el-pais.php#:~:text=La%20cantidad%20de%20microempresas%20en%20el%20pa%C3%ADs%20aument%C3%B3%20de%20102.177,del%20mes%20de%20las%20Pymes.>
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2002). *Ley N.º 6054. Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio*.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=48541&nValor3=64271&strTipM=TC
- Cadena, P., Rendón, Roberto., Aguilar, J., Salinas, E., de la Cruz, F., Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*.
<https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Cámara de Comercio de Costa Rica. (2021). *Historia*. <http://camara-comercio.com/historia/>
- Contreras, N. (2019). *Social selling: La guía de ventas en redes sociales*.
<https://blog.hootsuite.com/es/social-selling-venta-en-redes->

[sociales/#:~:text=El%20social%20selling%20es%20el,significativas%20con%20los%20cli
entes%20potenciales.](#)

Flores, A. (2019, 11 de marzo). Así se constituye una pyme en el país. *El Financiero*.

<https://www.elfinancierocr.com/pymes/asi-se-constituye-una-pyme-en-el-pais/FS7SY57DTBH3RE7PMFPAOFEOK4/story/>

Global Entrepreneurship Monitor. (2014). *Reporte Nacional 2014: La situación del*

emprendimiento en Costa Rica. <https://www.gemconsortium.org/report/gem-costa-rica-2014-report>

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). RECIMUNDO.

<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Gutiérrez, N. (2018). *Herramientas financieras y liquidez en la Empresa Productos Paraíso del Perú S.A.C. en el año 2018.*

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/576/HERRAMIENTAS%20FINANCIERAS%20Y%20LIQUIDEZ%20EN%20LA%20EMPRESA%20PRODUCTOS%20PARA%20C3%84%20DEL%20PER%20S.A.C.%20EN%20EL%20A%20C3%91O%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Otzen, T. & Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio.* Int. J.

Morphol. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Meneses, J. (2016). El cuestionario.

<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2020). *Impacto de la pandemia por Covid-19 en las PYME costarricenses.*

<http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2020/pyme/covid19.pdf>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2017). *Estudio Situacional de la PYME.*

<http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2019/pyme/INF-012-19.pdf>

Leitón, P. (2021). Covid-19 golpeó al 94% de las empresas de Costa Rica. *La Nación.*

<https://www.nacion.com/economia/negocios/covid-19-golpeo-al-94-de-las-empresas-de-costa/5DIGWZ2OAVAYFOB7RA3BJNZH4U/story/>

Lemoine, F., Delgado, Y., Hernández, N. (2018). *Análisis de la actividad comercial para la sostenibilidad en los negocios del CANTÓN SUCRE.*

<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=4f3d0a17-5364-4413-899f-30e490b6759b%40sdc-v-sessmgr02>

López, J. (2019, 9 de octubre). *Población estadística.*

<https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>

PYMES Costa Rica. (2021). *¿Qué es una PYME?.* MEIC.

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

Roldán, N. (2017, 17 de febrero). *Finanzas.*

<https://economipedia.com/definiciones/finanzas.html#:~:text=Las%20finanzas%20correspon%20a%20un,el%20ahorro%20de%20los%20mismos.>

Suárez, M. (2018). *Gestión Empresarial: una paradigma del siglo XXI.*

<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/57>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario.

Población meta: los dueños o administradores de una PYME, del sector comercio, en la provincia de San José, Costa Rica.

Objetivo General: Analizar las posibles recomendaciones financieras para la mejora administrativa de las PYMES del sector comercial, en la provincia de San José durante el 2021.

Tema de investigación: Recomendaciones financieras para la mejora administrativa de las PYMES del sector comercial, en la provincia de San José durante el 2021.

Encabezado de la encuesta: la siguiente encuesta es realizada por estudiantes de la ULACIT, con la intención de obtener información valiosa sobre la situación administrativa actual de las PYMES del sector comercial. La encuesta tiene fines educativos.

Objetivo específico 1: Identificar las herramientas financieras disponibles que permitan la mejora administrativa en PYMES del sector comercial.

1. ¿Cada cuánto revisa los estados financieros de su empresa?
 - a. Todos los meses
 - b. Cada Trimestre o semestre
 - c. Una vez al año / anualmente
 - d. No los reviso, eso lo hace contador.

2. ¿Conoce y entiende al 100% los diferentes estados financieros que reporta su empresa?
 - a. Sí
 - b. No
 - c. Los entiendo parcialmente

3. ¿Realiza proyecciones financieras y planificación de ventas para su empresa?
 - a. Sí
 - b. No

4. ¿Realiza comparaciones de sus ventas versus los años anteriores o versus su presupuesto?
 - a. Sí
 - b. No

Objetivo específico 2: Describir las necesidades de las PYMES en estudio para las recomendaciones financieras que permitan la mejora administrativa de los negocios.

5. ¿En el presente año (2021), sus ventas se han visto reducidas debido al COVID-19?
 - a. Sí
 - b. No

6. ¿Utiliza usted herramientas financieras para su negocio? De marcar sí, por favor especifique cual.
 - a. Sí. _____
 - b. No

7. ¿Está informado sobre las herramientas financieras que debe de tener una PYME para mejorar su administración?
 - a. Sí
 - b. No

8. ¿Tiene usted algún estudio académico relacionado al área de administración o Finanzas?
 - a. Sí
 - b. No
 - c. Investigación o experiencia propia.

Objetivo específico 3: Sugerir las recomendaciones financieras que permita la mejora administrativa de las PYMES del sector en estudio.

9. ¿Utiliza alguno de los siguientes programas para el análisis financiero de su negocio?
 - a. Excel
 - b. Power BI
 - c. Tableau
 - d. No uso programas para el análisis financiero
 - e. Otros programas

10. ¿Considera usted necesario que se brinden más capacitaciones, programas o charlas financieras para las PYMES, por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, o bien, la Cámara de Comercio de Costa Rica?
 - a. Sí
 - b. No

11. De las siguientes redes sociales. ¿Cuáles utiliza usted para su empresa?
 - a. Facebook
 - b. Instagram
 - c. Tik Tok
 - d. Twitter
 - e. No uso redes sociales para mi empresa

12. De acuerdo con su opinión. ¿Cuál de las siguientes opciones representa el mayor tema de dificultad para una PYME?
 - a. Las restricciones y falta de apoyo por parte del gobierno
 - b. Empresas grandes que acaparan el mercado
 - c. Altos costos operacionales

- d. Complacer a los clientes
- e. No tengo dificultad

Perfil del encuestado

Edad:

- a. 18-24 años
- b. 25-30 años
- c. 31-40 años
- d. 41 o más años

Género

- a. Masculino
- b. Femenino
- c. Otro

Ocupación: _____

Nombre de la PYME que representa: _____

Anexo 2. Resultados de la encuesta

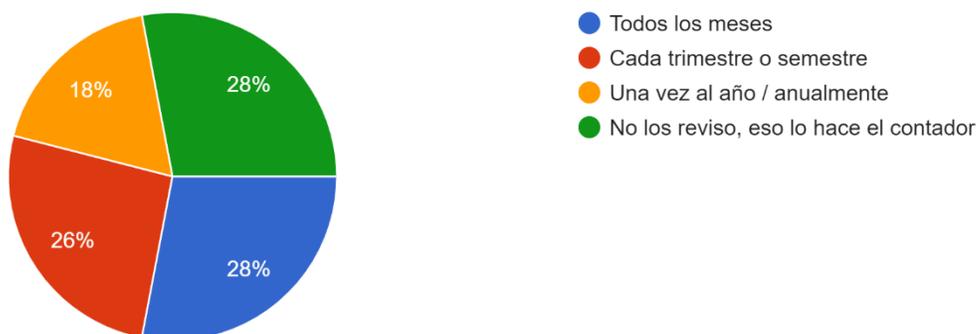
- ❖ Objetivo específico 1: Identificar las herramientas financieras disponibles que permitan la mejora administrativa en PYMES del sector comercial.

Figura 1.

Frecuencia en la revisión de los estados financieros

1. ¿Cada cuánto revisa los estados financieros de su empresa?

50 respuestas



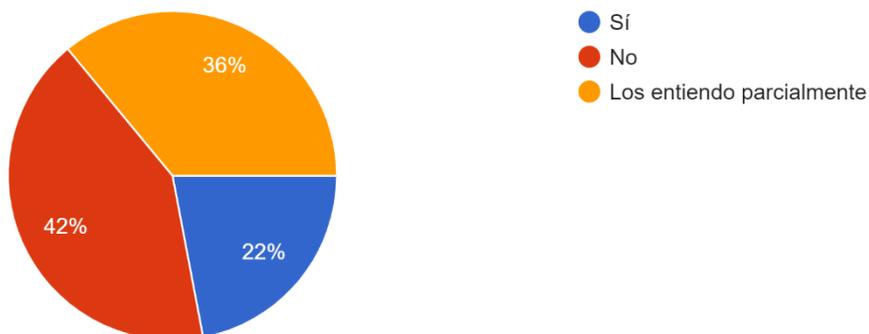
Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 2.

Comprensión de los estados financieros en PYMES

2. ¿Conoce y entiende al 100% los diferentes estados financieros que reporta su empresa?

50 respuestas



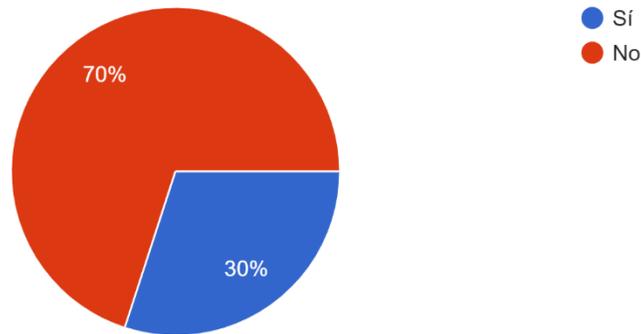
Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 3.

Planificación financiera en PYMES

3. ¿Realiza proyecciones financieras y planificación de ventas para su empresa?

50 respuestas



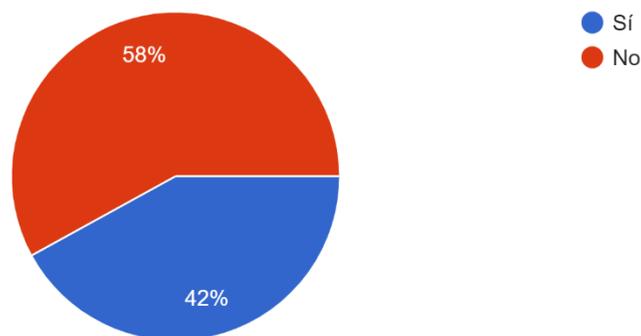
Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 4.

Comparaciones financieras en PYMES

4. ¿Realiza comparaciones de sus ventas versus los años anteriores o versus su presupuesto?

50 respuestas



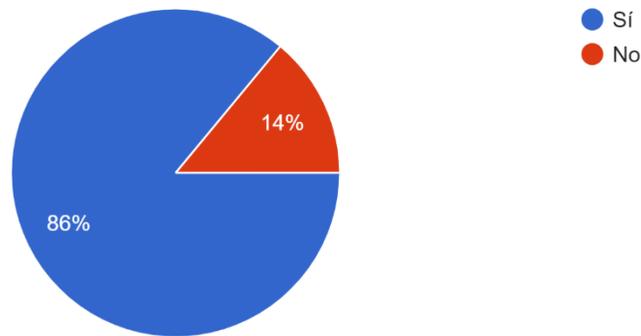
Fuente: Elaboración propia, 2021.

- ❖ Objetivo específico 2: Describir las necesidades de las PYMES en estudio para las recomendaciones financieras que permitan la mejora administrativa de los negocios.

Figura 5.

Situación de venta en PYMES 2021

5. ¿En el presente año (2021), sus ventas se han visto reducidas debido al COVID-19?
50 respuestas

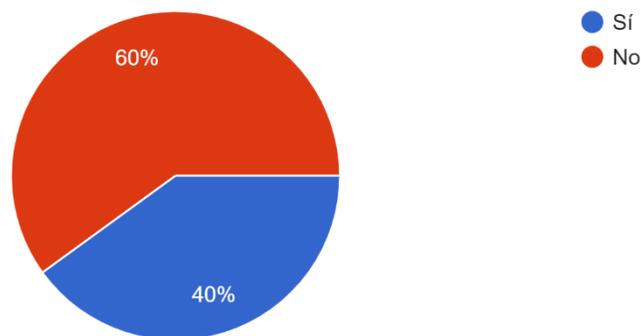


Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 6.

Herramientas financieras en PYMES

6. ¿Utiliza usted herramientas financieras para su negocio?
50 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2021.

De marcar "Sí" en la pregunta anterior, por favor especifique, ¿Cuáles herramientas utiliza?

21 respuestas

Excel
Monica 9
Lineas de Creditos bancarios
Créditos, extra financiamiento
Programa contable
no uso, y no se ni cuales se podrían usar
Tarjetas de Crédito
Control de entradas y gastos atrás de mi CPA
Financiamiento con desembolsos, tarjetas de crédito.

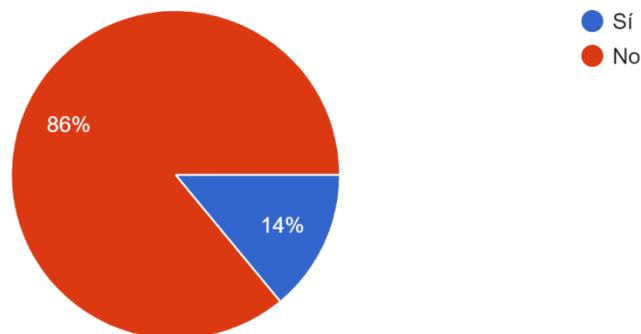
Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 7.

Información financiera en PYMES

7. ¿Está informado sobre las herramientas financieras que debe de tener una PYME para mejorar su administración?

50 respuestas



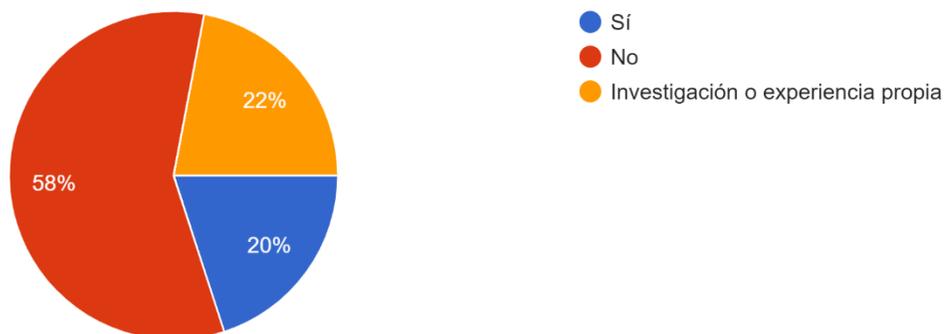
Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 8.

Presencia de estudios administrativos en PYMES

8. ¿Tiene usted algún estudio académico relacionado al área de administración o Finanzas?

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2021.

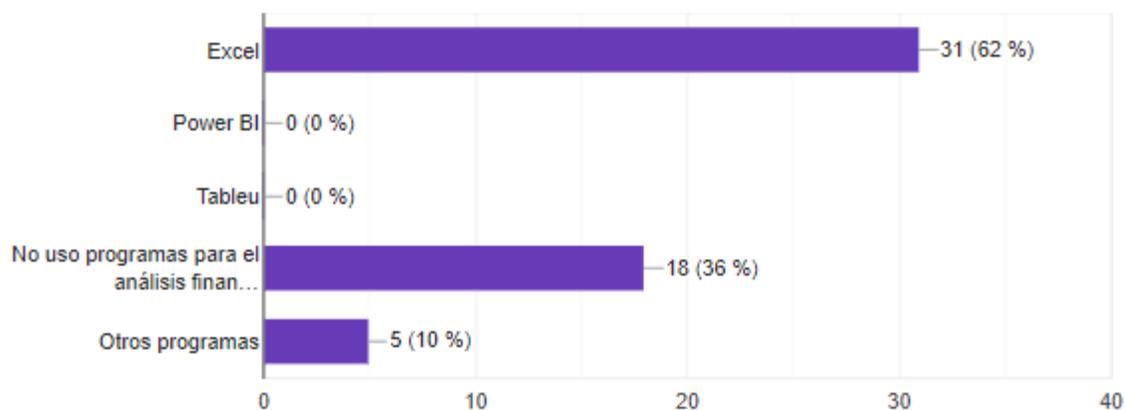
- ❖ Objetivo específico 3: Sugerir las recomendaciones financieras que permita la mejora administrativa de las PYMES del sector en estudio

Figura 9.

Programas que utilizan las PYMES para el análisis financiero

9. ¿Utiliza alguno de los siguientes programas para el análisis financiero de su negocio?

50 respuestas

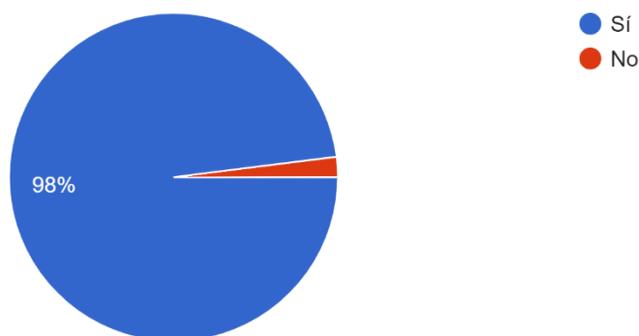


Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 10.

Necesidad de capacitación en PYMES

10. ¿Considera usted necesario que se brinden más capacitaciones, programas o charlas financieras para las PYMES, por parte del Ministerio de Comercio, o bien, la Cámara de Comercio de Costa Rica?
50 respuestas

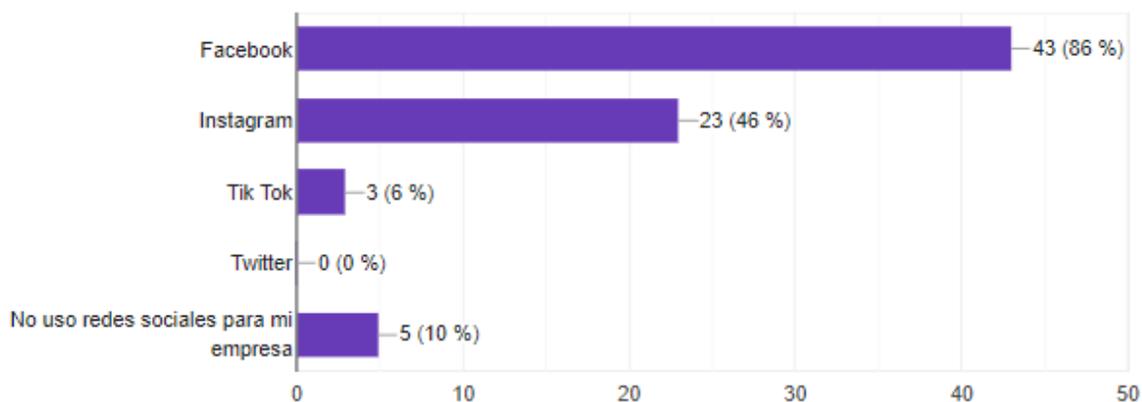


Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 11.

Uso de redes sociales en PYMES

11. De las siguientes redes sociales. ¿Cuáles utiliza usted para su empresa?
50 respuestas



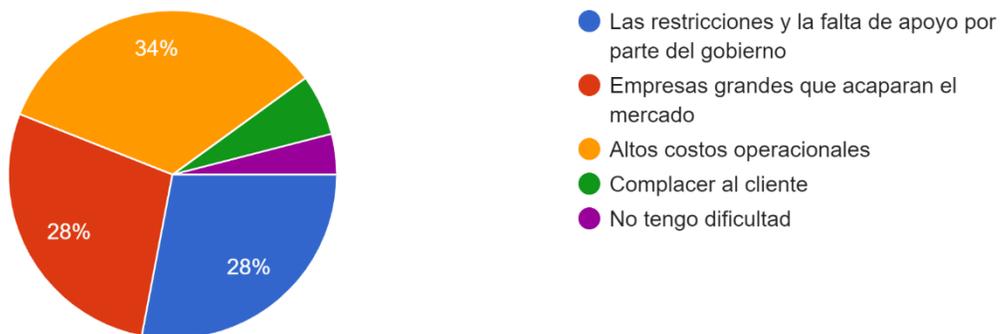
Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 12.

Dificultades de las PYMES

12. De acuerdo a su opinión. ¿Cuál de las siguientes opciones representa el mayor tema de dificultad para una PYME?

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2021.

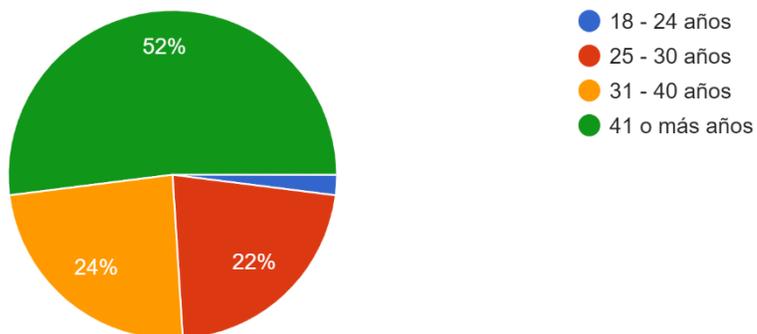
❖ Perfil del encuestado

Figura 13.

Edad de los encuestados

Edad

50 respuestas

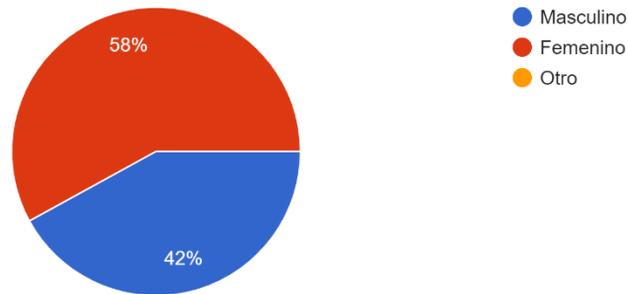


Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 14.

Género de los encuestados

Género
50 respuestas

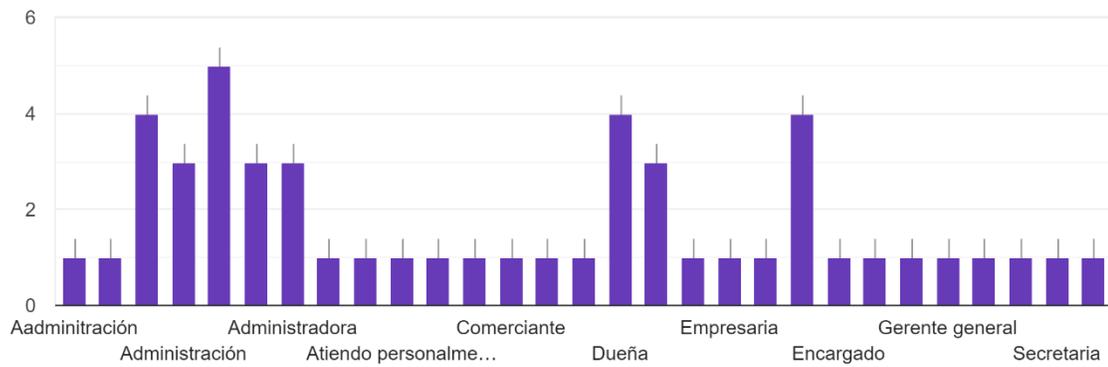


Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 15.

Ocupación de los encuestados

Ocupación
50 respuestas



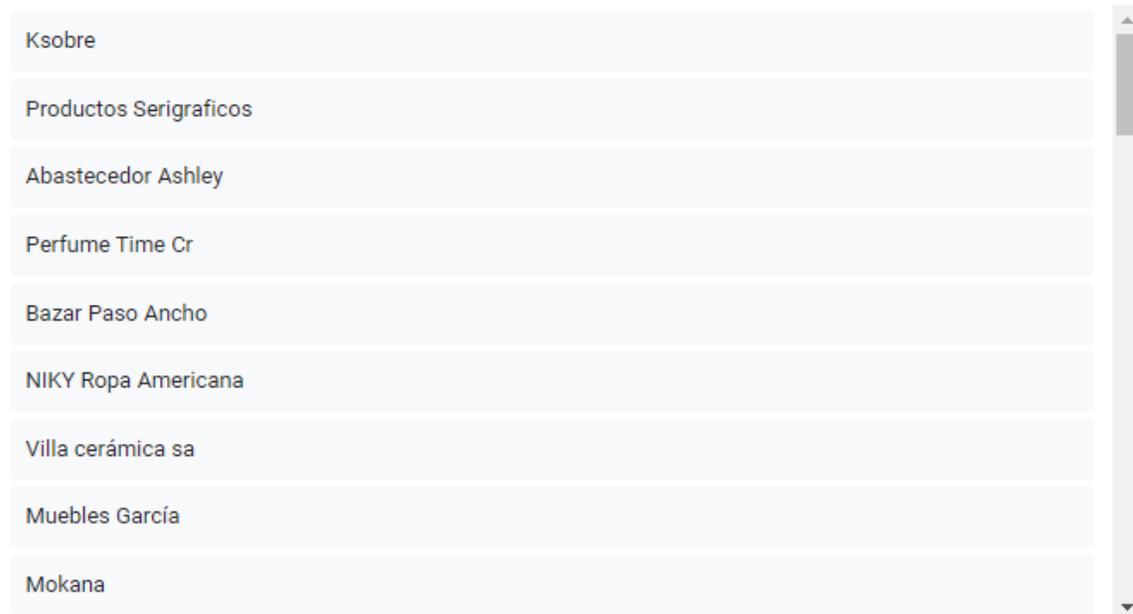
Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura 16.

Nombre de las PYMES de los encuestados

Nombre de la PYME que representa

50 respuestas



Ksobre
Productos Serigraficos
Abastecedor Ashley
Perfume Time Cr
Bazar Paso Ancho
NIKY Ropa Americana
Villa cerámica sa
Muebles García
Mokana

Fuente: Elaboración propia, 2021.

17 abril del 2021

Señores

Universidad Latinoamericana de Ciencias y Tecnología
Facultad de Ciencias Empresariales
Comisión de Trabajos Finales de Graduación

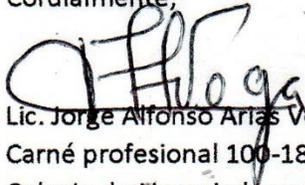
Estimados señores:

La estudiante, Clarissa Villalobos Portero, me ha presentado, para los efectos de corrección filológica, el documento de investigación empresarial aplicada denominado: **"Recomendaciones financieras para la mejora administrativa de las PYMES del sector comercial, en la provincia de San José durante el 2021"**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas.

He modificado, de acuerdo con los lineamientos vigentes de corrección de estilo, señalados por la Real Academia Española, aspectos de estructura gramatical, acentuación, ortografía, puntuación y vicios de dicción, que se trasladan al escrito y he verificado que se hayan incluido las correcciones y las incorporaciones de las observaciones de la revisión correspondiente.

Por lo consiguiente, este trabajo se encuentra listo para ser presentado oficialmente a la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología.

Cordialmente,



Lic. Jorge Alfonso Arias Vega
Carné profesional 100-18

Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes

