

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS**

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

**Estrategia de rentabilidad para transporte
remunerado de personas de la empresa CR Rides
S.A. en las modalidades de Servicios Especiales
(Trabajadores) y Turismo, San Pablo, Heredia,
2021**

**ESTUDIANTE
JOSÉ JOAQUÍN ESPINOZA MORA**

NOVIEMBRE, 2021

CONTENIDO

Agradecimientos	X
Dedicatoria	XI
RESUMEN EJECUTIVO	XII
ABSTRACT	XII
ABREVIATURAS	XIII
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	- 1 -
1. Introducción	- 2 -
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	- 3 -
1.2 Antecedentes nacionales e internacionales	- 4 -
1.3 Delimitación del problema de la investigación	- 13 -
1.4 Justificación del problema	- 14 -
1.5 Planteamiento del problema de la investigación	- 15 -
1.6 Pregunta de la Investigación	- 15 -
1.7 Objetivos de la Investigación	- 16 -
1.6.1 Objetivo General	- 16 -
1.6.2 Objetivos específicos	- 16 -
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA	- 17 -
2.1 MARCO TEÓRICO	- 18 -
2.1.1 Fuentes primarias	- 18 -
2.1.2 Fuentes secundarias	- 20 -
2.1.3 Fuentes terciarias	- 21 -
2.2 MARCO CONCEPTUAL	- 23 -
2.2.1 PYME	- 23 -
2.2.2 Transporte remunerado	- 24 -
2.2.3 Estrategia financiera	- 26 -
2.2.4 Rentabilidad	- 28 -
2.2.5 Situación financiera	- 30 -
2.2.6 Riesgo	- 32 -
2.2.7 Alternativas	- 34 -
2.2.8 Resultados financieros	- 37 -
2.2.9 Plan de negocio	- 40 -
2.3.10 La misión, la visión y los valores	- 41 -

2.2.11	Contratos de servicios de transporte de personas	43 -
2.3	MARCO CONTEXTUAL	45 -
CAPÍTULO III: MÉTODO		48 -
3.	INTRODUCCIÓN.....	49 -
3.1	ENFOQUE	49 -
3.2	ALCANCE	50 -
3.3	DISEÑO	52 -
3.4	UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	54 -
3.4.1	Población.....	54 -
3.4.2	Tipo de muestra.....	55 -
3.4.3	Criterios de inclusión y criterios de exclusión.....	57 -
3.4.4	Consideraciones éticas	57 -
3.5	INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	59 -
3.6	VARIABLES	61 -
3.7	Análisis de datos	65 -
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....		66 -
4.1	DESCRIBIR LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA PYME CR RIDES S.A., SAN PABLO, HEREDIA, PERÍODO 2020 – 2021.....	67 -
4.2	IDENTIFICAR LOS CAMBIOS QUE SE HAN PRESENTADO EN EL ENTORNO QUE INCREMENTARON EL RIESGO AL QUE SE ESTÁ ENFRENTANDO LA EMPRESA CR RIDES S.A. S.A	79 -
4.3	VALORAR ALTERNATIVAS QUE POSIBILITEN LA OBTENCIÓN DE MEJORES RESULTADOS FINANCIEROS PARA LA PYME CR RIDES S.A.	80 -
4.4	CONFECCIONAR UN PLAN QUE PERMITA LA APLICACIÓN DE PAUTAS CON BASE EN ESTRATEGIA FINANCIERA. RESPECTO CON PLANES DE ACCIÓN.	81 -
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN		83 -
5.1	DESCRIBIR LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA PYME CR RIDES S.A., SAN PABLO, HEREDIA, PERÍODO 2020 – 2021.....	84 -
5.2	IDENTIFICAR LOS CAMBIOS QUE SE HAN PRESENTADO EN EL ENTORNO QUE INCREMENTARON EL RIESGO AL QUE SE ESTÁ ENFRENTANDO LA EMPRESA CR RIDES S.A.	88 -
5.3	ALTERNATIVAS QUE POSIBILITEN MEJORAR LOS RESULTADOS FINANCIEROS.....	91 -
5.4	CONFECCIONAR UN PLAN QUE PERMITA LA APLICACIÓN DE PAUTAS CON BASE EN LA ESTRATEGIA FINANCIERA.....	93 -
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES		95 -

6.1	CONCLUSIONES	- 96 -
6.1.1	Conclusión general.....	- 96 -
6.2	Conclusiones específicas	- 97 -
6.2.1	Describir la situación financiera de la pyme CR Rides S.A., san pablo, Heredia, período 2020 – 2021.....	- 97 -
6.2.2	Identificar los cambios que se han presentado en el entorno que incrementaron el riesgo al que se está enfrentando la empresa CR Rides S.A.....	- 98 -
6.2.3	Alternativas que posibiliten mejorar los resultados financieros.....	- 99 -
6.2.4	Confecionar un plan que permita la aplicación de pautas con base en la estrategia financiera.	- 100 -
6.3	LIMITACIONES	- 101 -
6.4	RECOMENDACIÓN GENERAL	- 101 -
6.5	RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS	- 102 -
6.5.1	Describir la situación financiera de la pyme CR Rides S.A., san pablo, Heredia, período 2020 – 2021.....	- 102 -
6.5.2	Identificar los cambios que se han presentado en el entorno que incrementaron el riesgo al que se está enfrentando la empresa CR Rides S.A.....	- 103 -
6.5.3	Alternativas que posibiliten mejorar los resultados financieros.....	- 103 -
6.5.4	Confecionar un plan que permita la aplicación de pautas con base en la estrategia financiera.	- 104 -
CAPÍTULO VII: PROPUESTA		- 105 -
7.1	JUSTIFICACIÓN	- 106 -
7.2	OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA	- 106 -
7.3	ASPECTOS QUE PERMITEN MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA PYME	- 107 -
7.3.1	Formular misión, visión y valores.....	- 107 -
7.3.2	Mostrar proyecciones de resultados de la PYME para el período 2022.....	- 108 -
7.3.3	Identificar las principales medidas que se aplicaran en adelante.....	- 109 -
7.4	DIAGRAMA DE GANTT	- 109 -
7.5	CONCLUSIÓN	- 110 -
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		- 111 -
ANEXOS		- 119 -
ANEXO 1		- 120 -
ENTREVISTA		- 120 -
ANEXO 2		- 122 -

GUÍA DE OBSERVACIÓN - 122 -

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **JOSE JOAQUIN ESPINOZA MORA**, mayor de edad, cédula de identidad número **1-1239-0178**, en condición de egresado de la carrera de **Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas** de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de **Licenciatura**, mi trabajo de graduación titulado **“Estrategia de rentabilidad para transporte remunerado de personas de la empresa CR Rides S.A. en las modalidades de Servicios Especiales (Trabajadores) y Turismo, San Pablo, Heredia, 2021”** es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el *Diario Oficial La Gaceta* número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: “Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original”. Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de **San José**, el **27 de Setiembre** del año **dos mil veintiuno**.

JOSE JOAQUIN ESPINOZA MORA (FIRMA)
Firmado digitalmente
por JOSE JOAQUIN
ESPINOZA MORA (FIRMA)
Fecha: 2021.09.27
18:37:25 -06'00'

JOSE JOAQUIN ESPINOZA MORA
Cédula de identidad: 1-1239-0178

CARTA DEL TUTOR

San José, 29 de setiembre de 2021.

Señores
Carrera de Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante JOSE JOAQUIN ESPINOZA MORA, cédula de identidad número 1 1239 0178, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **Transporte remunerado de personas de la empresa CR Rides S.A. en sus modalidades de Servicios Especiales (Trabajadores) y Turismo, San Pablo, Heredia, 2021** el cual ha elaborado para optar por el grado académico de licenciatura.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		100

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

Atentamente,

ALEXANDER

CORDERO CESPEDES

(FIRMA)

Firmado digitalmente por
 ALEXANDER CORDERO CESPEDES
 (FIRMA)
 Fecha: 2021.09.29 14:18:49 -06'00'

MBA. Alexander Cordero C., Lic.

Cédula identidad N. 1 732 096

Carné Colegio Profesional N. 5813

30 de noviembre de 2021

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor

La estudiante **José Joaquín Espinoza Mora**, cédula de identidad **0112390178** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Estrategia de rentabilidad para transporte remunerado de personas de la empresa CR Rides S.A. en las modalidades de Servicios Especiales (Trabajadores) y Turismo, San Pablo, Heredia, 2021”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

**LUIS ALBERTO
VARGAS ZUÑIGA**
(FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS
ALBERTO VARGAS ZUÑIGA
(FIRMA)
Fecha: 2021.11.30 21:19:21
-06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 02 de diciembre del 2021

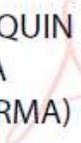
Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) **José Joaquín Espinoza Mora** con número de identificación **112390178** autor (a) del trabajo de graduación titulado **Estrategia de rentabilidad para transporte remunerado de personas de la empresa CR Rides S.A. en las modalidades de Servicios Especiales (Trabajadores) y Turismo, San Pablo, Heredia, 2021**. presentado y aprobado en el año **2021** como requisito para optar por el título de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas**; Si autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

**JOSE JOAQUIN
ESPINOZA
MORA (FIRMA)**  Firmado digitalmente por
JOSE JOAQUIN ESPINOZA
MORA (FIRMA)
Fecha: 2021.12.01
17:10:32 -06'00'

Firma y Documento de Identidad

ANEXO 1
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN JOSE JOAQUIN ESPINOZA MORA
PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CONSULTA Y USO

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

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

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.

b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana.

c) José Joaquín Espinoza Mora acepta que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncia a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) José Joaquín Espinoza Mora manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tiene los derechos que autorizan, y que es él quien asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre de la persona autora y la fecha de publicación.

e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores, bajo los límites definidos por la Universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

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

**JOSE JOAQUIN
ESPINOZA
MORA (FIRMA)**

Firmado digitalmente
por JOSE JOAQUIN
ESPINOZA MORA
(FIRMA)
Fecha: 2021.09.27
17:25:42 -06'00'

Agradecimientos

Agradecimiento profundo primero que todo a Dios, que siempre ha estado presente en mi vida, sin lugar a duda mi fortaleza en todo momento, enseñando con amor a valorar las oportunidades que la vida presenta, entregando discernimiento y sabiduría para poder tomar las decisiones que hoy dan pie a culminar y cumplir este objetivo, aportando a mi vida crecimiento, experiencias y satisfacciones de gran valor.

Agradecimiento a mis padres, quienes se han esforzado al máximo para darme más de lo que podían, tanto en la parte económica como en apoyo para poder culminar los estudios en una carrera profesional universitaria.

Agradecimiento a la empresa CR Rides Sociedad Anónima, por la apertura y la oportunidad de desarrollar la investigación planteada, por la confianza asignada para efectuar el análisis, ya que a pesar de ser el propietario de la empresa y poder obtener los datos de una forma más fácil, siempre he sentido una relación obrero patronal, la cual ha generado una relación de cooperación, tanto para mí como para con los empleados.

Agradecimiento a mis compañeros de Trabajo, por estar siempre ahí, con sus buenos deseos y todos los profesores con los que tuve privilegio de compartir tiempo, experiencia y aprendizaje, a todos aquellos que marcaron de forma positiva el camino llamado vida, por su carisma, habilidad para enseñar y reinventarse en momentos de incertidumbre como los que corresponde vivir en la actualidad.

Agradecimiento especial a mi tutor, por ser guía y dirección en todo el proceso, por la paciencia y a su vez por la insistencia en la culminación de este proyecto de la mejor manera.

Dedicatoria

Con especial cariño a mis padres, que con amor y dedicación forjaron mi carácter, siempre respetando mi forma de ser y espacio, estando presente en cada etapa de mi vida, su consejo sabio y palabras de aliento en los momentos oportunos, fueron, son y serán mi mayor tesoro, su trabajo incansable en todo aspecto para procurar el bienestar de la familia es mi ejemplo para seguir.

Con gran amor a mi hijo, mi motor, mi fuerza, aun siendo un niño pequeñito fuiste parte de este proyecto, te vi crecer y me diste la oportunidad de hacerlo también.

Con profunda alegría a mi hermano Roy, mis primos Jordan y Marcos que han estado en todo momento con su apoyo incondicional, alegría y su valiosa ayuda, compartiendo las cargas para hacer las mismas más livianas en el camino.

RESUMEN EJECUTIVO

El capítulo primero contiene la introducción que está compuesta por el planteamiento del problema, antecedentes, delimitación del problema y su justificación, la pregunta de la investigación, objetivo general y objetivos específicos. El capítulo segundo desarrolla el marco de referencia que se divide en: marco teórico, marco conceptual y marco contextual. El capítulo tercero contiene lo relativo a parte metodológica de la investigación, como, por ejemplo: enfoque, alcance, diseño, población, muestreo y variables. En el capítulo cuarto se muestran los resultados de la investigación. En el capítulo quinto se discuten los resultados de este trabajo. En el capítulo sexto se presentan las conclusiones, limitaciones y recomendaciones. En el capítulo séptimo se presenta la propuesta.

Palabras clave: transporte, COVID-19, restricciones, rentabilidad, estrategia.

ABSTRACT

The first chapter contains the introduction that is composed of the statement of the problem, antecedents, delimitation of the problem and its justification, the research question, general objective, and specific objectives. The second chapter develops the reference framework that is divided into: theoretical framework, conceptual framework, and contextual framework. The third chapter contains what is related to the methodological part of the research, such as, for example: focus, scope, design, population, sampling, and variables. In the fourth chapter the results of the investigation are shown. In the fifth chapter the results of this work are discussed. In the sixth chapter the conclusions, limitations and recommendations are presented. In the seventh chapter the proposal is presented.

Key words: transportation, COVID-19, restrictions, profitability, strategy.

ABREVIATURAS

CEPAL: Comisión Económica para América Latina.

INA: Instituto Nacional de Aprendizaje.

MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica.

PYME: Pequeña y mediana empresa.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1. Introducción

En el mes de marzo del año 2020 llega a Costa Rica la pandemia COVID-19, con lo cual dio inicio el contagio del virus y en adelante las autoridades sanitarias establecieron medidas que limitaron el desplazamiento vehicular. Dado lo anterior, las empresas también tomaron decisiones como, por ejemplo, enviar a sus colaboradores a realizar teletrabajo para disminuir los riesgos de contagiarse.

Con respecto a las empresas dedicadas al transporte remunerado de personas, fueron directamente afectadas debido a la mencionada restricción vehicular, recordando que este es un servicio en donde se traslada a una o más personas de un punto fijo hacia otro y por el cual el empresario transportista percibe una remuneración o ingreso.

En el caso de la empresa CR Rides S.A., dedicada al transporte remunerado de personas en sus modalidades de servicios especiales de trabajadores y turismo y ubicada en San Pablo de Heredia, fue impactada de manera negativa a partir de entonces y, por lo tanto, comienza a darse una reducción en las rutas diarias que realizaba y, en consecuencia, disminuyeron sus ingresos.

Parece claro que la afectación producto de la pandemia forzaría el cierre de operaciones de muchas empresas e industrias, algunas únicamente han sobrevivido con muchos sacrificios, tal es el caso de la compañía objeto de esta investigación.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Este trabajo se plantea alrededor de la interacción entre el riesgo y el rendimiento, en medio de las repercusiones de la pandemia COVID-19, considerando la incertidumbre causada por el riesgo y el incentivo que significa la rentabilidad, como ya se indicó, en la empresa CR Rides S.A., que es una PYME de capital costarricense, ubicada en San Pablo de Heredia, 2021, dedicada al transporte remunerado de personas en sus modalidades de servicios especiales de trabajadores y turismo.

Es evidente que la pandemia COVID-19 cambió todos los aspectos del quehacer diario, y que ha afectado principalmente a las pequeñas y medianas empresas, las PYME, la mayor parte de actividades de negocios se vieron afectadas y muy pocas se han beneficiado, como es el caso de empresas que pertenecen a la industria de la limpieza, compañías tecnológicas, entre otras.

Por ello es por lo que a pesar de la drástica disminución de los ingresos de la empresa CR Rides S.A., también se dio el caso de que los gastos de esta compañía como, por ejemplo, los salarios, las cargas sociales y los seguros entre otros, siguen sin poder interrumpirse ya que, al ser un servicio regulado por el gobierno, si se suspende el pago de cualquiera de estos, pasando a una situación de morosidad, la empresa no podría operar bajo el servicio de transporte remunerado de personas.

Entonces, a pesar de la caída de los ingresos debido a la implementación de medidas sanitarias que restringen el tránsito vehicular para disminuir el contagio, también debe continuarse con pagos

de muchos gastos que condicionan esta actividad, porque de lo contrario, esta empresa y las otras del sector, incurrirían en desacato a la legislación o normativa.

1.2 Antecedentes nacionales e internacionales

Los antecedentes sirven para ubicar la investigación de acuerdo con la problemática de otros trabajos o estudios similares. Lo que se busca es acercar este estudio al contexto que se describe en análisis previos para encontrar similitudes.

Y, como ya se sabe, con la llegada de la pandemia COVID-19, las empresas poco a poco van enviando a sus colaboradores a teletrabajo para disminuir la probabilidad de contagio, dándose una reducción en las rutas que las empresas de transporte remunerado de personas habían atendido a diario lo que afectó considerablemente los ingresos de la empresa CR Rides S.A.

Se considera que es conveniente iniciar esta parte del trabajo haciendo referencia a una publicación aparecida en un medio de información digital costarricense, referenciando las declaraciones del Procurador Omar Rivera, con respecto al tema o problemática que se desarrolla:

“...El transporte remunerado de personas que se realiza por medio de autobuses, busetas, microbuses, taxis, automóviles y cualquier otro tipo de vehículo automotor, ya sea que se ofrezca al público en general, a personas usuarias o a grupos determinados de personas usuarias con necesidades específicas que constituyen demandas especiales, es un servicio público del cual es titular el Estado...”.

CRhoy (2015). *Crhoy.com*. <https://archivo.crhoy.com/>

Relacionado con la publicación anterior, hay que tener en cuenta que cuando se habla de demanda, esto tiene que ver con la necesidad de satisfacer necesidades ya sea de bienes o servicios. No obstante, el procurador Rivera hace mención de otros aspectos de importancia como es el caso de catalogar el transporte remunerado de personas como demandas especiales, por lo tanto, se refiere a una materia concreta y determinada que tiene que ver con las necesidades de las personas, así que remite la responsabilidad directamente al Estado costarricense como garante de que se cumpla, porque se trata del bienestar común.

Ahora bien, en referencia a la creación de pequeñas y medianas empresas, lo que tiene que ver con el tema de este trabajo, puesto que se trata de una pyme que ha buscado la legalidad comercial y jurídica para consolidarse, Alfaro (2018, p. 6), afirma:

“...A nivel nacional han aumentado las iniciativas para impulsar el emprendedurismo, esto se ve reflejado en el Índice Global de Emprendimiento, según el cual, en el 2016 Costa Rica se colocó como el país centroamericano más emprendedor; sin embargo, las nuevas pequeñas empresas suelen tener una corta vida, porque sus propietarios no han realizado estudios de factibilidad económica y comercial para asegurar la sostenibilidad de su negocio en el tiempo. Es necesario para los nuevos empresarios conocer el esfuerzo real de tiempo, recurso humano y económico requerido para formalmente iniciar un negocio en Costa Rica...”

Con respecto al antecedente anterior, puede considerarse como halagüeño el hecho de que Costa Rica se distinga como un país en el cual florecen los emprendimientos, no obstante, la verdad es que la alegría es solo parcial porque se deja de manifiesto algo que es ampliamente conocido y tiene que ver con que la vida de las nuevas pequeñas empresas es sumamente corta porque los emprendedores a menudo omiten consciente o inconscientemente la realización de estudios previos que permitan determinar las condiciones necesarias para que la entidad pueda subsistir, de ahí que el porcentaje de nuevos pequeños negocios que se crean y permanecen es relativamente bajo.

Relacionado con la irrupción en Costa Rica de la pandemia COVID-19, cuyas consecuencias en adelante como se sabe alteraron la mayoría de las actividades, se tiene lo siguiente:

Primer caso sospechoso de Covid-19 en Costa Rica

El Ministerio de Salud estudia el primer caso sospechoso por Covid-19. Se trata de una mujer costarricense, de 52 años, vecina del cantón de Pococí, que estuvo en Italia y Túnez y que llegó al país el 29 de febrero sin síntomas que coincidan con la definición de caso, iniciando posteriormente con la sintomatología.

Ministerio de Salud (2020). *ministeriodesalud.go.cr*
<https://www.ministeriodesalud.go.cr>

A partir del mes de marzo del año 2020 la pandemia mundial Covid-19 alcanzó territorio costarricense, en adelante y hasta el presente esto alteró y afectó la mayor parte de actividades diarias y cuyas consecuencias más nefastas tienen que con el contagio de cientos de miles de personas, además, de la muertes de miles, mientras que en el orden comercial, económico y

financiero, sus efectos significaron el cierre de empresas, la pérdida de actividades comerciales y de empleos, entre otras muchas secuelas.

Y, propiamente con respecto a las consecuencias de la pandemia COVID-19, Urbina (2020, p. 79), afirma:

“...La pandemia de la COVID 19 impactó América Latina y el Caribe en un momento de debilidad de su economía y de vulnerabilidad macroeconómica. A medida que la pandemia se propaga en la región su caracterización como una crisis sanitaria, económica y social que es cada vez más evidente...”.

Precisamente en el orden de la afectación de las actividades económicas en Costa Rica como parte del duro impacto que significaron en América Latina las consecuencias de la pandemia COVID-19, era de esperarse que localmente se produjera el cierre de miles de pequeñas empresas, con el consiguiente cese del flujo de ingresos tanto para los empresarios emprendedores como también de sus colaboradores, tanto directos como indirectos, lo que como se ha mencionado públicamente incidió en una tasa de desempleo de alrededor del 20% y de otro porcentaje similar en cuanto al empleo informal o subempleo.

También con respecto a Costa Rica que es un estado miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo, se afirma:

“...La pandemia COVID-19 ha impactado significativamente a Costa Rica, pues la desaceleración económica mundial y las medidas de contención necesarias obstaculizan las perspectivas de crecimiento y la mejora en las cuentas fiscales...”.

(OCDE, 2020, p. 9)

Con respecto a lo que se indica en el párrafo anterior, de acuerdo con las proyecciones del programa macroeconómico del Banco Central de Costa Rica, para los períodos 2020-2021 y 2021-2022, el crecimiento del PIB se proyectó en 2,3% y 2,6%, lo que sugiere un crecimiento raquítico o débil, dado que para que una economía como la costarricense avance al menos en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades básicas de sus habitantes, es recomendable un crecimiento de la producción de bienes y servicios de al menos 3,5%.

Se considera que algo que impacta directamente a los servicios de transporte remunerado, fue la caída del ingreso de turistas debido a los efectos de la pandemia COVID-19, según lo comentó recientemente el ministro de Turismo costarricense:

“...Costa Rica recibió en 2020 poco más de un millón de turistas extranjeros, lo que representa un tercio del monto promedio de los años anteriores, por el impacto de la pandemia del covid-19, informó este miércoles el gobierno.

Datos de migración distribuidos por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) destacaron que la llegada de visitantes extranjeros tuvo un repunto gradual a partir de agosto, cuando el país comenzó a abrir sus fronteras tras el cierre total de marzo, momento en que se detectaron los primeros casos del coronavirus.

El turismo es uno de los motores de la economía costarricense, que aporta cerca de 10% del PIB y generaba 600.000 empleos entre directos e indirectos antes de la pandemia.

La incertidumbre y restricciones derivadas de la pandemia causaron que el turismo se desplomara y el país recibió un tercio de los turistas que normalmente pasean en Costa Rica, comentó el ministro de Turismo, Gustavo Segura, en un comunicado...”.

SWISSINFO.CH (2021). *swissinfo.ch*. <https://www.swissinfo.ch/spa/>

Para amortiguar el impacto de los riesgos y sus consecuencias, como resultado de eventos que ponen en peligro la subsistencia de una empresa como es el caso de la pandemia COVID-19, existe una útil herramienta que se llama planeación y que permite prever situaciones que eventualmente podrían afectarla. Dentro de este orden de cosas se puede hablar de la factibilidad económica:

La factibilidad económica:

Revela si hay una adecuada relación entre las inversiones, los costos y los gastos, frente a los ingresos (rentabilidad esperada). Analiza:

Costos y gastos: erogaciones de la empresa.

Ingresos de operación: recursos obtenidos de la venta de servicios o de un producto tangible.

Punto de equilibrio: ventas mínimas para cubrir la operación, sin utilidad ni pérdida.

Flujo de caja: estimación de entradas y salidas para un período determinado.

Plan financiero: determina el dinero que se debe de invertir con tal de hacer realidad el plan de negocio y los objetivos propuestos.

INA (2021). *Instituto Nacional de Aprendizaje*. <https://www.ina.ac.cr/>

El hecho de utilizar una herramienta disponible que permite anticiparse al futuro es algo que se sabe que no se utiliza como debería ser, sin embargo, la indudable pérdida de empresas y empleos obliga tanto a las pequeñas como las medianas y a las grandes empresas a tener en cuenta de manera obligatoria, el uso de este tipo tan útil de instrumentos que permiten cierto grado de cobertura ante las adversidades.

Y en orden con lo anterior, los planes estratégicos y financieros son necesarios, como ya se ha indicado, en cualquier entidad u organización y, con respecto a su importancia se puede afirmar una vez más que:

“...Anticipar los resultados de los próximos 3 a 5 años mediante sus estados financieros futuros, comprobar que el plan estratégico es rentable y crea valor, formular la composición deseable y factible de la financiación estructural de la empresa, en cuanto a los instrumentos financieros más adecuados...”.

(Pérez, J. y Vega, C., 2015, p.170)

Como es de suponer las consecuencias de la pandemia COVID-19 han afectado más seriamente a las pequeñas y medianas empresas costarricenses.

¿Qué ha pasado durante la pandemia?”

Las Pymes están en búsqueda de nuevos proyectos porque se han visto severamente afectadas por la pandemia ya que muchos se han tenido que cancelar. (Sánchez, 2020).

En el mismo orden de acontecimientos se referencia lo siguiente:

“...A pesar de iniciativas gubernamentales como las originadas por el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC) y el Fondo de Desarrollo de Micro y Mediana Empresa del Banco Popular (FOMEPYME), con el objetivo de ofrecer un monto de hasta ¢ 10.000 millones de colones para apoyar a las Pymes, para inversión en créditos de capital de trabajo y para solventar gastos operativos, cobertura de planilla, prorrogas en deuda, entre otros, no se suficiente para cubrir la totalidad del sector y sus necesidades...”.

MEIC (2020). *Ministerio de Economía, Industria y Comercio*.
<https://www.meic.go.cr/meic/>

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica afirmó, además que: “son necesarias medidas temporales de reducción en pagos de operación, tales como las cargas sociales, servicios públicos y el Impuesto al Valor Agregado, la exoneración total o parcial en el pago de alquiler de sus locales, entre otros” (MEIC, 2020, p.20).

According to the issue of this investigation:

What is the public transportation system?

Public transportation systems include a variety of transit options such a buses, light rail, and subways. These systems are available to the general public, may be a fare, and run at schedule times. The purpose of introducing or expanding public transportation is to increase access to and use of public transit while, at the same time, reducing motor vehicle miles driven and traffic congestion.

CDC (2018). *cdc.gov*. <https://www.cdc.gov/policy/>

Authorized public transport in its different modalities is an activity designed with the purpose of facilitating the movement of users. It requires government authorization.

Many known circumstances have had to change due to the consequences of the COVID-19 pandemic and things related to public transport have not been the exception

The future of transportation needs to be considered:

The future of the transportation involves moving into new, **smarter sources of energy, modes of transport** and physical and technological infrastructure to support these transportation innovations. Three common themes in transportation innovation are smart technology, electrification, and autonomy.

Geotab (2019). *geotab*. <https://www.geotab.com/>

As is known, the development of new transport technologies is a recurring theme nowadays both to eliminate dependence on petroleum derivatives and to modernize the industry. Either way whether it is public transportation or individual and personal, change is inevitable and must be taken into consideration by all.

1.3 Delimitación del problema de la investigación

Este trabajo de investigación se lleva a cabo en el año 2021, para una PYME, que se dedica al transporte remunerado de personas en las modalidades de servicios especiales y turismo, específicamente es CR Rides S.A., ubicada en San Pablo de Heredia, distrito Rincón de Sabanilla.

La población de estudio comprende al gerente de esta empresa, así como a otros sujetos que se relacionan con la compañía y que tienen conocimiento de la problemática que atraviesa el sector, debido a las consecuencias de la pandemia COVID-19 y que ha dejado a este sector de la industria del transporte remunerado de personas en una muy mala situación económica.

Y, lo que se busca es que, con la aplicación de la estrategia financiera, la empresa pueda plantearse metas que le permitan superar la actual crisis que afectó sus operaciones y disminuyó sus ingresos de manera drástica, para de manera planificada realizar acciones que mejoren la rentabilidad.

1.4 Justificación del problema

El tema de la rentabilidad es fundamental para cualquier negocio con fines de lucro, por lo que con el análisis de esta investigación se busca identificar pautas metodológicas que ayuden a otros participantes de esta industria a aprovecharlas y superar las consecuencias de la pandemia COVID-19.

Esta investigación tiene valor teórico porque permite contemplar el panorama actual y prever el futuro, para analizar la posibilidad de obtener mejores rendimientos con base en la planeación estratégica.

La investigación también tiene uso práctico porque, con base en el planteamiento de una estrategia, se pueden plantear metas que lleven a la empresa a un incremento de la rentabilidad.

1.5 Planteamiento del problema de la investigación

La investigación se plantea con base en el enfoque de la estrategia financiera puede posibilitar mejoras en la rentabilidad, que depende de distintos aspectos igualmente importantes, en la empresa CR Rides S.A., que se dedica al transporte remunerado de personas en las modalidades de pasajeros y turismo, se ubica en San Pablo de Heredia.

1.6 Pregunta de la Investigación

La pregunta de este trabajo se formula así:

¿Cómo la estrategia financiera puede mejorar la rentabilidad de la PYME CR Rides S.A., que se dedica al transporte remunerado de personas en las modalidades de Servicios Especiales (Trabajadores) y Turismo, San Pablo, Heredia, 2021?

1.7 Objetivos de la Investigación

Permiten guiar el desarrollo de la investigación. Hernández y otros (2014, p. 37), afirman:

En primer lugar, es necesario establecer que se pretende con la investigación, es decir, *cuáles son sus objetivos*. Con unas investigaciones se busca, ante todo, contribuir a resolver un problema en especial; en tal caso, debe mencionarse cuál es ese problema y de qué manera se piensa que el estudio ayudará a resolverlo. Otras investigaciones tienen como objetivo principal probar una teoría o aportar evidencias empíricas a su favor.

1.6.1 Objetivo General

El objetivo general de esta investigación es:

Determinar cómo la estrategia financiera contribuye al mejoramiento de la rentabilidad de la PYME CR Rides S.A., que se dedica al transporte remunerado de personas en las modalidades de Servicios Especiales (Trabajadores) y Turismo, San Pablo, Heredia, 2021

1.6.2 Objetivos específicos

Describir la situación financiera de la PYME CR Rides S.A., San Pablo, Heredia, período 2020 – 2021.

Identificar los cambios que se han presentado en el entorno que incrementaron el riesgo al que se está enfrentando la empresa CR Rides S.A.

Valorar alternativas que posibiliten la obtención de mejores resultados financieros para la PYME CR Rides S.A.

Confecionar un plan que permita la aplicación de pautas con base en la estrategia financiera.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

Este capítulo se compone de un conjunto de ideas, referencias y antecedentes, que permiten sustentar la investigación. Se divide en marco histórico y marco conceptual.

2.1 MARCO TEÓRICO

En esta parte de la investigación se procede a documentar las fuentes de información que son utilizadas para desarrollar adecuadamente este trabajo.

Las fuentes de información son instrumentos para el conocimiento, búsqueda y acceso a la información. La difusión del uso de la comunicación a través del ordenador y de flujos de información a través del Internet, adquiere una importancia estratégica decisiva en las sociedades desarrolladas.

Para estar al corriente de los nuevos avances en un campo de conocimiento determinado se recurre a las distintas fuentes de información que ofrezcan respuestas concretas a unas determinadas cuestiones previamente planteadas.

Muñoz (2021). *anamaria/fuentesws/* <https://www.ugr.es/>

2.1.1 Fuentes primarias

Son aquellas que provienen de autores que las elaboran por primera vez, es decir, esta información se obtiene y recolecta de primera mano por lo que se dice que no ha sido manipulada por terceros.

Fuentes de información primarias son aquellas que contienen información original. Entre las que destacan, por su presencia en Internet, las monografías y las publicaciones periódicas.

Monografías o libros electrónicos

En Internet encontramos sobre todo obras monográficas de escritores a texto completo. En la red están disponibles mayoritariamente aquellas obras y escritos que han dejado de ser propiedad intelectual de sus autores o herederos por haber perdido su vigencia. Aunque cada vez se encuentran más obras editadas con la intención de difundirlas en la red, estas suelen ser publicadas por instituciones públicas.

Revistas

Las publicaciones periódicas ofrecen un gran apoyo en los trabajos de investigación. Internet brinda un soporte de grandes ventajas para la difusión de revistas especializadas, tanto científicas como de divulgación, entre ellas la accesibilidad desde cualquier parte del mundo y la rapidez en la divulgación de los contenidos científicos.

Muñoz (2021). *anamaria/fuentesws/* <https://www.ugr.es/>

La utilización de libros como fuente de información permite ahondar en temas de interés, brindan sustento teórico y permiten conocer el enfoque particular de sus autores sobre una temática particular lo cual aporta un punto de partida para eventuales investigaciones.

Como parte de las fuentes de información primarias que se usaron en esta investigación están los estados financieros de la empresa CR Rides S.A. También se consultan tesis académicas de grado que tratan sobre temas como los riesgos y créditos. Asimismo, se consultaron noticias de periódicos con el fin de conocer la situación actual de la pandemia en Costa Rica.

2.1.2 Fuentes secundarias

Se encuentra toda aquella información proveniente de fuentes primarias que ha sido documentada, sintetizada y presentada en un escrito distinto de donde se presentó al momento de su publicación original.

Fuentes secundarias de información

Son las que contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Parten de datos preelaborados, como pueden ser datos obtenidos de anuarios estadísticos, de internet, de medios de comunicación, de bases de datos procesadas con otros fines, artículos y documentos relacionados con libros, tesis, informes oficiales, etc.

Las fuentes secundarias pueden proceder de:

- Fuentes oficiales: Cuando los datos son suministrados por cualquier ente gubernamental.
- Fuentes privadas: Cuando la información es suministrada por personas u organismos no gubernamentales.

Las Fuentes Secundarias para ser utilizadas deber ser analizadas bajo 4 preguntas básicas:

- **¿Es pertinente?:** cuando la información se adapta a los objetivos.
- **¿Es obsoleta?:** cuando ha perdido la actualidad.
- **¿Es fidedigna?:** cuando la veracidad de la fuente de origen no es cuestionada.
- **¿Es confiable?:** si la información ha sido obtenida con la metodología adecuada y honestidad necesaria, con objetividad, naturaleza continuada y exactitud.

El **valor de la fuente** se refiere a la relevancia que pueda tener una fuente de información.

La **confiabilidad** se refiere a que tanto podemos creer en la información que nos brinda.

El valor es relativo al tema. Por ejemplo, si alguien está haciendo una investigación histórica es probable que le interesen más las fuentes antiguas que las actuales, pero puede ser que a otra persona con otro tema de investigación no le parezcan valiosas.

La confiabilidad se vuelve cada vez más relevante debido a que en la actualidad, comunicar y publicar información está al alcance de cualquier persona, independientemente del nivel de conocimiento o ética que tenga.

Muñoz (2021). *anamaria/fuentesws/* <https://www.ugr.es/>

En esta investigación se usaron libros además de publicaciones de sitios web especializados en temas que se relacionan con esta investigación.

2.1.3 Fuentes terciarias

Con respecto a las fuentes terciarias:

DEFINICIÓN TÉCNICA

La fuente terciaria es uno de los distintos tipos de fuente de información. Esta proporciona información depurada que ha sido extraída de fuentes primarias y secundarias.

La fuente de información terciaria, por tanto, es un mix entre la fuente primaria y la fuente secundaria, con información filtrada para transmitirla al investigador o lector.

Este tipo de fuente es la menos habitual de todas. Aglutina información recopilada en fuentes primarias y secundarias, las depura, y las expone para su consulta.

Este tipo de información es muy habitual encontrarla en libros de texto, enciclopedias, o portales de internet donde se recoge una síntesis de toda la información existente y se exponen las fuentes de las que se extrae. Trabajos académicos sencillos, como un trabajo de final de carrera, también podrían ser considerados fuente de información terciaria.

Características de la fuente terciaria.

Entre las características principales que presenta una fuente terciaria cabe destacar:

- Es una información que ha podido ser extraída de un documento original, o de otro que hace referencia al mismo.
- Puede presentarse en distintos formatos.
- Recoge una información extraída de un asunto que ha sido objeto de estudio.
- Esta información ha sido desarrollada por diversas personas, al tratarse de un conjunto de información que se extrae de diversas fuentes primarias y secundarias.
- Esta información está adulterada, ya que se expone como lo plasmó el autor, en adición a la consideración de los distintos autores que participan en investigaciones posteriores.
- No son evidencia directa para una investigación, sino que la apoyan.

Coll (2015). *Economipedia*. <https://economipedia.com/>

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 PYME

De acuerdo con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, se indica:

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

MEIC (2021). *Ministerio de Economía, Industria y Comercio.*
<https://www.meic.go.cr/meic/>

De acuerdo con la definición anterior, la compañía CR Rides S.A., se considera que encaja como una PYME.

En ese sentido, se puede pensar que CR Rides S.A., financieramente sufra más que otras empresas más grandes que conforman, en general, el sector del transporte remunerado de personas, por las consecuencias de la pandemia COVID-19, así, es necesario que tome las medidas más adecuadas de manera inmediata para que no desaparezca, como miles de PYMES que se han visto afectadas hasta extinguirse.

Adelante, como parte del desarrollo de los objetivos, se plantean y comentan las medidas que pueden ayudar a este PYME, a enfrentar las consecuencias negativas de la pandemia COVID-19.

2.2.2 Transporte remunerado

De acuerdo con el artículo 2 de la Ley Reguladora del Servicio Público del Transporte Remunerado de Personas, se establece que:

El transporte remunerado de personas, que se realiza por medio de autobuses, busetas, microbuses, taxis, automóviles y cualquier otro tipo de vehículo automotor, ya sea que se le ofrezca al público en general, a personas usuarias o a grupos determinados de personas usuarias con necesidades específicas que constituyen demandas especiales, es un servicio específico del cual el titular es el Estado. Lo anterior independientemente del grado de intervención estatal en la determinación del sistema operativo del servicio del servicio o en su fiscalización.

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2021). *Sistema Costarricense de Información Jurídica*. <https://www.pgrweb.go.cr/>

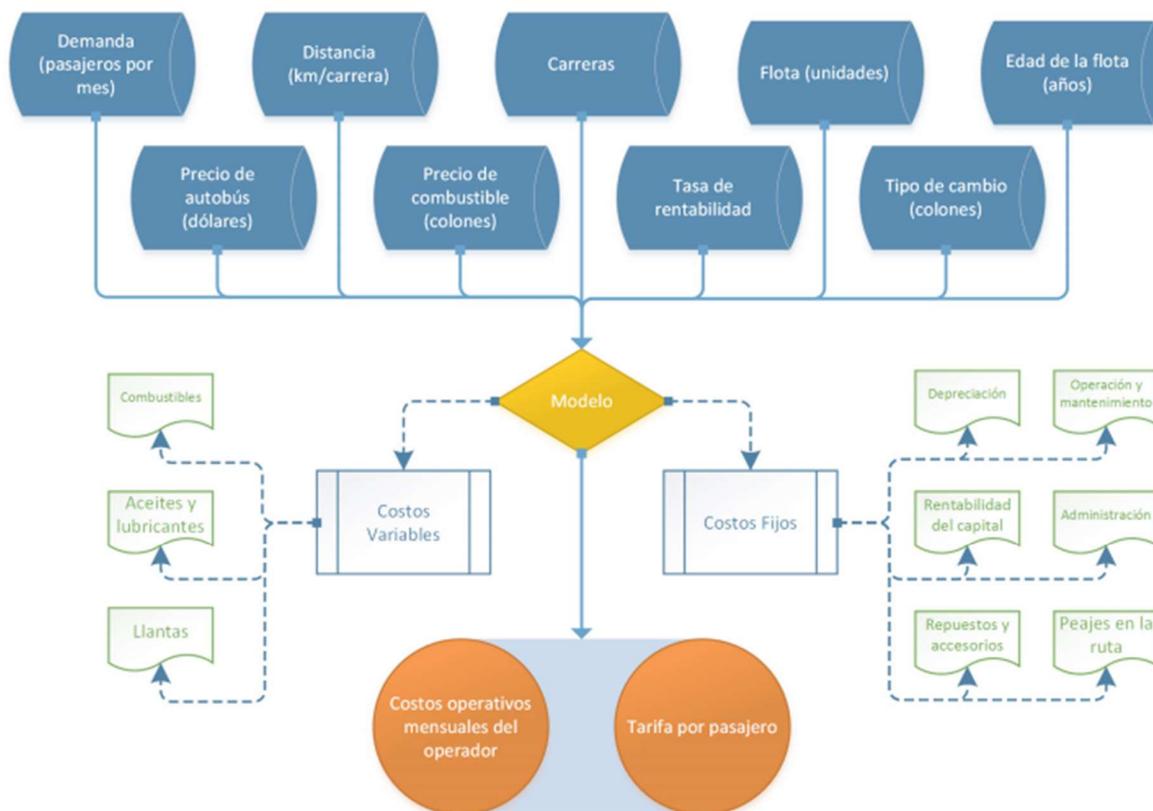
Según la definición anterior y, como se indicó antes, la empresa CR Rides S.A., se desenvuelve en una industria regulada, por lo cual, debe de cumplir con normativa específica además de la legislación general.

Con base en lo que se indica en el párrafo anterior, al tratarse de una actividad o industria regulada, esta debe de cumplir con todos los requisitos que se exigen para poder disfrutar del beneficio de la concesión de una o más rutas.

A manera de ejemplo, se presenta un esquema de costos para el cálculo de las tarifas de rutas de transporte público remunerado de personas:

Figura 1

Estructura general de costos para el cálculo de tarifas de rutas.



Fuente: ARESEP

El cálculo de la tarifa es directamente proporcional a los costos operativos de la empresa autobusera. Adicionalmente, para el cálculo de la tarifa que debe pagar cada pasajero para cada ruta o fraccionamiento, de forma tal que se cumpla el equilibrio financiero del prestador del servicio se recurre al índice de Pasajero por Kilómetro (IPK).

Lanamme (2016). *Lanamme.ucr.ac.cr*. <https://www.lanamme.ucr.ac.cr/>

2.2.3 Estrategia financiera

La estrategia financiera tiene que ver con la consecución de recursos para el logro de los objetivos a largo plazo de acuerdo con el plan estratégico de la empresa.

Trenza, A., (2020) afirma que: “Es la gestión de los recursos como por ejemplo los económicos, materiales de toda índole, tangibles o intangibles y las personas, de una forma estratégica y eficiente.” *Anatrenza*. <https://anatrenza.com/>

El hecho de que una empresa utilice las herramientas de la estrategia financiera, le puede permitir que identifique los riesgos a que se enfrenta en su quehacer diario y, a la vez, programar de una manera adecuada, las acciones que le permitan alcanzar resultados favorables de acuerdo con los objetivos de la empresa.

Hay que tener en cuenta que las acciones propuestas con base en la estrategia financiera deben de revisarse de manera periódica, con el propósito de considerar los cambios que se producen en lo interno y en lo externo.

A continuación, se presenta una figura que se considera que resume los beneficios de una estrategia financiera bien planteada:

Figura 2

Beneficios de aplicar una buena estrategia financiera



Fuente: Trenza, A. (2021)

De acuerdo con la figura anterior, es posible identificar algunos de los beneficios más importantes de una estrategia financiera, como son:

- **Liquidez:** por el hecho de que se pueden planificar correctamente las entradas y salidas de los recursos.
- **Planificación y objetivos:** de acuerdo con las directrices que se han considerado en el Plan Estratégico de la empresa y que se plasman en el plan de negocio.
- **Rentabilidad:** esta depende de las utilidades que desean alcanzar los accionistas o propietarios con base en el costo de los recursos invertidos en la empresa.
- **Crecimiento:** se planifica el monto y volumen de las inversiones.
- **Tranquilidad:** esto por cuanto no se trabaja a la deriva.

2.2.4 Rentabilidad

A este concepto se le conoce también como rendimiento y tiene que ver con resultados positivos cuando se trata del ámbito empresarial.

La rentabilidad es una medida del beneficio. Se utiliza para determinar si un negocio está produciendo suficientes beneficios para sostenerse y crecer o, por el contrario, está arrojando pérdidas. La rentabilidad puede calcularse para todas las líneas de negocio o por áreas de responsabilidad, divisiones o cualquier otra categorización que proceda.

Control Group (2019). *blog.controlgroup*. <https://blog.controlgroup.es/>

Las empresas son rentables cuando tienen la capacidad de generar mayores ingresos que sus costos y gastos, lo cual le permite realizar reinversiones a partir de estos recursos propios o también retribuir a sus dueños o accionistas con dividendos.

La rentabilidad es un concepto muy importante en el ámbito financiero porque es parte de la relación que existe entre el riesgo al que se debe enfrentar el negocio y los rendimientos que se esperan recibir.

A continuación, se presenta un esquema en el cual se resumen las acciones que pueden conducir a generar beneficios que se traducen en una mejor rentabilidad:

Figura 3
La rentabilidad de las acciones



Fuente: Miesesglobal.org

De acuerdo con la figura anterior, la rentabilidad procede de la correcta inversión en activos, los cuales se clasifican en activos corrientes y activos no corrientes. De allí que, con base en la planificación estratégica y financiera, se pueda llegar a obtener una cultura que se base en la excelencia, la salud empresarial y que permita la sostenibilidad general de los distintos aspectos de la empresa.

Uno de los aspectos que se considera fundamental en cualquier entidad con fines de lucro se refiere a lo relativo al control y reducción de costos, en el caso de la figura anterior se menciona lo referente a los costos laborales, ambientales y de calidad.

De acuerdo con los resultados de la cultura organizacional y el control y reducción de costos, a partir de una adecuada inversión en activos, se puede acceder a los beneficios económicos, sociales y ambientales que se traducen también en una mayor productividad y competitividad que facilitan la obtención de mayores utilidades y rentabilidad.

2.2.5 Situación financiera

Al respecto se conceptualiza de la siguiente forma:

La situación financiera de una empresa es un diagnóstico basado en un conjunto de variables contables que permite medir el desempeño de una compañía, con el fin de tomar decisiones enfocadas en la resolución de problemas.

Para diagnosticar la situación financiera de una empresa se debe partir del balance general, también conocido como el estado de situación financiera. Asimismo, se debe tener en cuenta estos tres conceptos: solvencia, estabilidad y productividad.

Esan (2015). *Esan.edu*. <https://www.esan.edu.pe/>

La situación financiera toma como base de análisis la ecuación contable fundamental, es decir, el activo es igual al pasivo más el patrimonio.

Para el análisis de la situación financiera se pueden utilizar distintas técnicas o herramientas. Existen distintos análisis relacionados, pero con base en lo que se indica en el párrafo anterior, es necesario contar con los balances generales o estados de situación financiera, precisamente porque se deben de conocer las cifras del activo, pasivo y patrimonio. Además, es conveniente también disponer de las cifras de los estados de resultados.

Lo que se recomienda es comparar los estados financieros de dos o más períodos a partir de los cifras monetarias o absolutas, para disponer de los insumos que permitan la comparación básica necesaria como es la que se deriva en los análisis verticales y horizontales, que son de naturaleza porcentual o relativa.

El formato básico que se sugiere es el siguiente:

Tabla 1

Formato de estado de situación financiera resumido

Período

(En ¢)

CUENTA	2021	%	2020	%	HORIZONTAL	%
Activo						
Pasivo						
Patrimonio						
Pas. + Pat.						

FUENTE: elaboración propia.

Tabla 2

Formato estado de resultados resumido

Período

(En ¢)

CUENTA	2021	%	2020	%	HORIZONTAL	%
Ingresos						
Gastos						
Utilidad (P)						

FUENTE: elaboración propia.

Las tablas que se muestran serán implementadas en el capítulo cuarto, el de resultados, para efectos de comparación. Con base en estas, se procede a la discusión o análisis de dichos resultados, la cual se realiza en el capítulo quinto.

2.2.6 Riesgo

Al respecto se puede definir:

En Finanzas el concepto de riesgo se relaciona con las pérdidas potenciales que se pueden sufrir en un portafolio de inversión, debido a la volatilidad de los flujos financieros no esperados.

La medición efectiva y cuantitativa del riesgo se asocia con la probabilidad de una pérdida en el futuro.

La esencia de la administración de riesgo consiste en medir esas probabilidades en contextos de incertidumbre.

UNAM (2015). *Universidad Autónoma de México*. <http://www.economia.unam.mx/>

La lista de riesgos específicos es amplia y se pueden mencionar de acuerdo con distintas clasificaciones, como, por ejemplo, el riesgo financiero y el riesgo operativo, o como riesgo sistemático y riesgo no sistemático, entre otros.

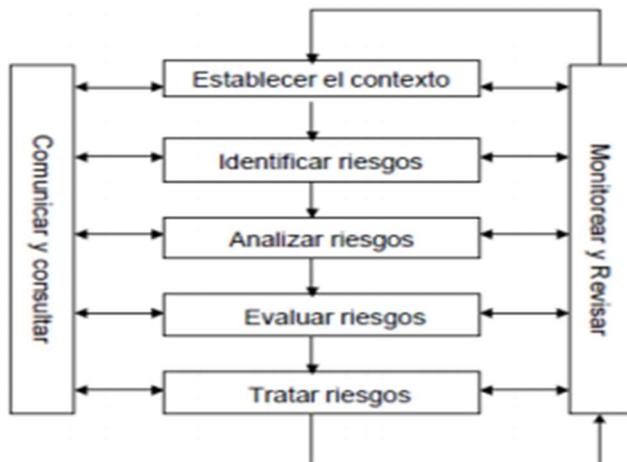
Además, en el caso del transporte remunerado de personas, se presentan otra serie de riesgos operativos y laborales, que se han podido constatar a lo largo del tiempo y entre los que se pueden mencionar los siguientes:

1. Exposición a la pandemia COVID-19.
2. Fatiga muscular.
3. Estrés.
4. Síndrome del Quemado o Burnout.
5. Inhalación de gases.

6. Intoxicación.
7. Caídas.
8. Desmotivación.
9. Asaltos.
10. Agresiones.

En la siguiente figura se resumen el proceso de la gestión del riesgo que busca prevenir o amortiguar los factores mencionados anteriormente:

Figura 4
Proceso de gestión del riesgo.



Fuente: Úsuga, G.

2.2.7 Alternativas

Se le llama alternativa a la posibilidad de escoger o decidir entre dos o más opciones respecto a una situación, objeto, destino, persona o acción. Todos los días se toman decisiones frente a una gama de alternativas que se presentan en el ámbito personal, laboral o social.

Martínez, A. (2017). *Alternativa, concepto, definición.*
<https://conceptodefinicion.de/alternativa/>

En este caso, las alternativas se orientan o enfocan para, con base en los recursos que dispone la PYME, se puedan preparar escenarios que permitan prever situaciones futuras.

Por lo tanto, con este tipo de herramientas, la empresa puede tomar las mejores decisiones que le permitan maximizar el uso de los recursos para enfocarse en el incremento de la rentabilidad.

Figura 5
Alternativas financieras para empresas



Fuente: Cámara de Comercio de España

Así, algunas de las ayudas más destacadas que encontramos son:

1. **Préstamos:** el método más frecuente para conseguir la financiación es por medio de créditos o préstamos. Pueden ser entregados por compañías financieras orientadas a la entrega de créditos, como pueden ser las entidades financieras o bancos, o por personas físicas, como amigos o familiares.
2. **Líneas de crédito:** una línea de crédito es una operación por la cual la entidad financiera pone a disposición del cliente una cantidad de dinero que puede utilizarse total o parcialmente en un determinado período de tiempo.
3. **Factoring:** consiste en la cesión del cobro de una cartera de clientes a empresas especializadas las cuales se encargan de anticipar el crédito y/o de gestionar su cobro.
4. **Factoring inverso:** servicio que ofrecen determinadas entidades bancarias con el objetivo de facilitar el pago de las compras a una empresa.
5. **Descuento comercial:** en caso de disponer de un pagaré que vence en un plazo determinado, el emprendedor puede solicitar a una entidad financiera que descunte el pagaré, y recibir el efectivo correspondiente; descontando los intereses y comisiones establecidos.
6. **Subvenciones y ayudas públicas:** los gobiernos y administraciones públicas ponen a disposición de pymes, autónomos y emprendedores, líneas de ayuda que favorezcan el desarrollo empresarial. Normalmente suelen ser a coste cero, lo que implica que sea más complicado acceder a ellas.
7. **Crowdfunding:** es un tipo de financiación colectiva en la que diferentes inversores a través de Internet realizan pequeños aportes de manera voluntaria a fin de financiar un proyecto. Quien invierte suele recibir recompensas en función de su inversión y, sobre

todo, en función de la evolución del proyecto: a mayor evolución, mayor recompensa; y viceversa.

8. **Capital riesgo:** consiste en la financiación de startups en plena fase de crecimiento, con elevado potencial y riesgo. Mediante este método, los fondos capital riesgo obtienen rentabilidad al convertirse en propietarios del activo de las empresas.
9. **P2P Lending:** gracias a Internet, empresas o individuos concretos, sin ningún intermediario perteneciente al sector financiero, ofrecen préstamos a emprendedores de nueva creación para la financiación de sus proyectos. De este modo ambos ganan; la empresa obtiene financiación y el inversor una compensación económica fruto de la inversión.
10. **Business Angels:** particulares que buscan proyectos de reciente creación en los que invertir para sacarles la máxima rentabilidad. Las aportaciones suelen hacerse en forma de acciones o participaciones.

Cámara de Comercio de España (2018). *Cámara de Comercio de España*.
<https://www.camara.es/blog/>

2.2.8 Resultados financieros

Los resultados financieros provienen de las acciones que han sido tomadas por la administración y ejecutadas en la empresa durante un período específico.

Se puede decir de manera resumida que los resultados pueden ser buenos, regulares o malos, dependiendo de objetivos que se han fijado y que han sido medidos por medio de estados financieros o de indicadores económicos.

“El resultado es el corolario, la consecuencia o el fruto de una determinada situación o de un proceso.” En este caso en particular a lo que se refiriere es a un buen rendimiento desde el punto de vista financiero.

Pérez, J. y Gardey, A. (2015). *Definición de resultado*. <https://definicion.de/resultado/>

No hay que perder de vista que cualquier actividad puede medirse según sus resultados, sin embargo, cuando se trata del ámbito de los negocios, cobra un significado distinto la obtención del éxito o la incurrencia en el fracaso.

Los buenos resultados financieros parten de la base de la planificación, en consecuencia, el éxito se basa en la ejecución de las metas, por lo que a medida que se avanza en el proceso empresarial existe la oportunidad de cuantificar posibles desvíos o variaciones para proceder al proceso correctivo que permite retomar la senda trazada.

Figura 6
Composición del balance de situación financiera.



Fuente: Cámara de Valencia.

Figura 7
Composición del estado de resultados

	CIFRAS ABSOLUTAS	%
VENTAS		
- COSTE DE LAS MERCANCIAS VENDIDAS		
= MARGEN DE CONTRIBUCIÓN		
GASTOS DE ESTRUCTURA		
Salarios		
Seguridad Social		
Alquileres		
Comunicaciones		
Transportes		
Servicios Profesionales		
Seguros		
Publicidad		
Otros Gastos		
- TOTAL GASTOS DE ESTRUCTURA		
= BAAIT		
- Amortizaciones		
= BAIT		
- Gastos Financieros		
= BAT		
- Impuestos		
= BENEFICIO NETO		

www.master-valencia.com

Fuente: Cámara de Valencia.

Es aceptado que los estados financieros provienen de la diferencia entre los ingresos y los costos y gastos de una empresa, es decir, el resumen de las operaciones que se manifiestan en el estado de resultados. Sin embargo, de hecho, que ese resultado final que se representa por la utilidad o pérdida del período incide directamente en el balance de situación financiera, ya que forma parte de la cuenta patrimonial, de allí que es tan importante que los resultados financieros sean favorables o positivos con el propósito de aumentar el valor de la inversión de los socios en la empresa.

2.2.9 Plan de negocio

Los planes de negocio se basan en pautas proporcionadas por la planeación estratégica y relacionándolo con una propuesta basada en metas empresariales se puede afirmar que:

“...Un plan de negocio es un documento con objetivos de mercado y previsiones financieras, sobre un proyecto de emprendimiento que servirá para mostrar el negocio a posibles inversionistas, socios potenciales y demás interesados.

En esta herramienta se estructura una idea para ser sustentable como negocio, de acuerdo a los objetivos primordiales para llevar a cabo el proyecto.

Si la idea del negocio consiste en vender camisetas, este método ayuda a establecer los costos de producción, el capital semilla requerido, las proyecciones a corto y mediano plazo, los planes de distribución y el mercado objetivo del negocio.,”.

Unika Promotora (2019). *Modelo de Plan de Negocios*.
<https://www.unikapromotora.com/blog/>

Por consiguiente, la propuesta que se presenta por medio de un plan de negocio proporciona una guía que facilita la consecución de los objetivos de la empresa.

Es sabido que aquellas empresas que no cuentan con planes de negocios derivados de un proceso de planeación estratégica y financiera están más propensas a incurrir en pérdidas recurrentes que las lleven al fracaso o cierre de operaciones.

A continuación, se presenta una estructura alternativa que podría servir como guía para la elaboración de un plan de negocios:

Figura 8
Plan de Negocios



Fuente: Llorente, A.

2.3.10 La misión, la visión y los valores

La misión y la visión hacen referencia a actividad que realiza la empresa y de aquella que desea que se proyecte empresarialmente en el futuro. En el caso de los valores, se constituyen en el fundamento de la empresa.

La misión describe el motivo o la razón de ser de una organización, empresa o institución.

Se enfoca en los objetivos a cumplir en el presente. Debe estar definida de manera precisa y

concreta para guiar al grupo de trabajo en el día a día. Por ejemplo: La misión de la compañía es mejorar la calidad de los automóviles.

La visión describe una expectativa ideal sobre lo que se espera que la organización sea o alcance en un futuro. Debe ser realista, pero puede ser ambiciosa; su función es guiar y motivar al grupo para continuar con el trabajo. Por ejemplo: La visión de la compañía es convertirse en la productora de automóviles de mejor calidad en el mercado local.

Etecé (2021). *Misión y visión*. <https://concepto.de/mision-y-vision/>

Como ya se indicó, en relación con los valores, se puede decir que corresponden a los principios profesionales y morales que guían la actividad de una empresa.

Los **valores de una empresa** son los principios éticos y profesionales que evidencian su identidad. Fácilmente pueden definirse como la personalidad de una empresa.

Los valores de una empresa guían sus decisiones y conductas. En ellos se basa su filosofía, identidad y cultura. Estos valores, entre otras cosas, representan el enfoque y objetivos que hacen que una organización esté activa en el mercado.

Da Silva (2020). *Valores de una empresa: ¿Cómo definirlos para ser marcantes?* <https://www.zendesk.com.mx/blog/>

De acuerdo con lo expresado anteriormente, por lo general, las empresas presentan tanto en sus sitios web, así como en sus instalaciones físicas, la identificación de su misión, visión y valores, como, por ejemplo:

Misión:

Somos una empresa de transporte dedicada a la satisfacción de las necesidades de nuestros pasajeros y a cuidar de los detalles que aseguren la calidad del servicio para nuestros usuarios.

Visión:

Nuestro enfoque es consolidarnos como la empresa de transporte remunerado que brinda la mayor confianza y satisfacción de nuestros clientes con base en un ambiente de seguridad y responsabilidad para nuestros clientes.

Valores:

Respeto

Honradez

Empatía

Responsabilidad

2.2.11 Contratos de servicios de transporte de personas

Este tipo de contratos tienen que ver con la contratación privada de los servicios de traslado de personas a cambio de un precio.

¿Qué caracteriza al contrato de transporte?

Se entiende por contrato de transporte aquel contrato por el que un empresario, porteador, se obliga a trasladar a otro empresario, a un persona o cosa determinada o a ambos a cambio de un precio y por el medio o por los medios de locomoción pactados.

Wolters, Kluiver (2021). *Contrato de transporte*. <https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/>

Elementos del contrato de transporte de personas

Los sujetos del contrato son el porteador y el viajero.

El porteador. Tiene la obligación de trasladar sin sufrir ningún percance al viajero de un lugar a otro. Además, tiene que respetar ciertas condiciones de comodidad, ambiente, rapidez, que normalmente se pactan en el contrato.

El viajero. Asume la obligación de pagar el precio. Además, tendrá que cuidar el uso del vehículo y tomar las precauciones normales en su propia persona.

Sánchez Bermejo (2021). *El contrato de transporte de personas*. <https://www.sanchezbermejo.com/>

Figura 9

Contrato real

Las partes convienen en lo siguiente:

1. **VIGENCIA.** La vigencia de este contrato inicia desde su fecha de firma y durante un periodo de un año ("Vigencia Inicial"), a menos que sea terminado anticipadamente por s506, según convenga a sus intereses, mediando previo aviso por escrito al Transportista, sin gravamen y sin multa. Quedando para s506 efectuar solamente el pago de los servicios efectuados por el Transportista hasta la fecha de la rescisión y según la semana(s) que corresponda. En caso de no haber notificación por parte de s506 de la terminación del contrato luego del primer año, este tendrá una renovación automática mensual.
2. **ALCANCE DE LOS SERVICIOS.** El contratista conviene en prestar los servicios establecidos en la orden de trabajo (los "Servicios") Cada orden de trabajo ("ODT") deberá elaborarse con base en el formato que se acompaña al presente instrumento como Anexo A, misma que por esta sola referencia se entiende reproducida en este contrato y será ejecutada de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el presente contrato.
3. **PAGO**
 - 3.1 **Cargos.** A fin de ejecutar satisfactoriamente los servicios, materia del presente contrato, s506 pagará al Transportista según se establezca en la ODT. s506 no estará obligada a realizar pago alguno a menos que califique de satisfactorios los servicios prestados. El Transportista deberá revisar la información semanal de los servicios brindados por el miembro que s506 le asigne para validar la información, previo a la elaboración de facturas. Posteriormente, el Transportista entregará mensualmente en las oficinas centrales de s506, facturas que contengan información que s506 requiere en relación con los servicios prestados, incluyendo la descripción detallada de los servicios prestados, el cliente al que se prestó el servicio, los montos por entrada, salida o servicio especial por separado, y los gastos autorizados en que se haya incurrido. Se debe realizar una factura diferente por cada cliente agrupando en entradas y salidas en una factura, y servicios especiales en otra. Los pagos correspondientes a las facturas autorizadas se realizarán al siguiente lunes después de 30 días de recibida la factura por s506. El precio por ruta no es único ni fijo; será definido de acuerdo al servicio y presupuesto del cliente. En caso de que exista un reclamo, el Transportista deberá comprobar que presentó los controles de rutas respectivos en la semana siguiente al servicio brindado para proceder con dicho reclamo según corresponda. Si no existe evidencia en la entrega, por parte del Transportista, de controles de rutas al Coordinador de Transportes, el Transportista no podrá hacer reclamos de pagos. La no presentación de facturas en el tiempo estipulado será causa suficiente para que s506 congele los pagos por servicios realizados por el Transportista, hasta que este último se ponga al día con la entrega correspondiente.
 - 3.2 **Inscripción a Tributación.** El Transportista deberá presentar la inscripción ante la administración tributaria correspondiente como contribuyente del impuesto sobre la renta (Formulario D-140).
 - 3.3 **Gastos.** A menos que se establezca lo contrario en una ODT, el Transportista será responsable del pago de cualesquiera gastos ordinarios, extraordinarios y necesarios derivados de la prestación de servicios, incluyendo los costos adicionales generados por el incumplimiento en la ejecución de los servicios programados de acuerdo a los establecido en la ODT.
4. **SEGUROS**
 - 4.1 **Propósito.** El servicio a realizar por el Transportista necesita tener seguro con la cobertura suficiente de responsabilidad

Fuente: Contrato de transporte.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

CR Rides S.A. es una empresa de capital costarricense fundada por el señor José Joaquín Espinoza Mora el 18 de diciembre del 2017 en la ciudad de San José, cuyo propósito comercial es el transporte remunerado de personas en sus modalidades de Trabajadores (Servicios Especiales) y Turismo, se encuentra ubicada en el distrito de Rincón de Sabanilla, en San Pablo, Heredia.

La decisión de incursionar en este mercado se debió a la experiencia del señor Espinoza Mora en la disciplina de la Administración de Empresas ya que a esta fecha contaba con más de 5 años administrando una sucursal bancaria para una entidad financiera del sistema bancario nacional, a esto se suman los conocimientos adquiridos por sus estudios en la universidad en Administración de Negocios con Énfasis en Banca y Finanzas.

También el señor Espinoza contó con la asesoría relacionada el tema regulatorio en cuanto al servicios de transporte remunerado de personas en Costa Rica. Por lo que para diciembre del 2018 desea utilizar sus ahorros (75% es financiamiento) que tenía para adquirir una microbús de 15 pasajeros, marca Toyota, Estilo Hiace con la que arranca con sus actividades comerciales, de inicio esta microbús se puso a trabajar con un subcontrato con la empresa Soluciones 506, quienes ayudaron a tramitar los permisos correspondientes para poder operar en el transporte remunerado de personas ya que al ser una actividad regulada por el Gobierno, existen una serie de requisitos y regulaciones que se deben de cumplir para poder obtener los permisos de operación.

La Empresa soluciones 506 contrata a CR Rides y le asignó alrededor de 7 rutas diarias en promedio, para transportar trabajadores de empresas como: Amazon, Ingram, HP, CITI. Esto más

servicios especiales que solicitaban clientes de CR Rides por aparte los fines de semana generaban buenos ingresos.

Dado al éxito obtenido en el primer semestre, su fundador incursiona en la inversión de una nueva unidad (microbús 75% financiado) de 15 pasajeros, marca Toyota, estilo Hiace para ingresarla de igual manera en un subcontrato con la empresa Soluciones 506, para julio del 2018 ya se había concretado la adquisición de esta nueva unidad y puesta a operar el mes de agosto del 2018 duplicando los ingresos de la empresa.

Para enero de 2019 el señor Espinoza fue despedido y separado de su cargo como Gerente de Sucursal en Banco Lafise por lo que decide dedicarse a administrar la empresa al cien por ciento, dado al éxito obtenido y la demanda que estaba teniendo la empresa Soluciones 506 y viendo el éxito con las dos primeras microbuses desea utilizar sus ahorros totales e invertir en la empresas adquiriendo un microbús de mayor capacidad, 28 pasajeros, marca Hyundai, la cual se adquirió en abril del 2019 sin obtener financiamiento de ningún ente financiero, lo cual llevo a contribuir considerablemente con los ingresos de la empresa ya que el gasto mensual no contemplaba ningún cargo financiero.

El empresario continua con la búsqueda de nuevos clientes y para el mes de junio se inician conversaciones con la empresa Sea Global Logistics S.A. para brindar el servicio de transporte de los trabajadores de esta empresa, para el mes de julio se concreta la contratación por lo que para el mes de julio se busca la adquisición de una nueva microbús, utilizando las utilidades de la

empresa y aporte de capital se compra la cuarta microbús Marca Hyundai, de 28 pasajeros y para el mes de agosto ya estaba trabajando para esta empresa.

Para marzo del 2020 con la llegada al país de virus Covid-19 y el subsecuente incremento de casos por contagio del virus, las empresas poco a poco van tomando decisiones de enviar a sus colaboradores a teletrabajo por lo que se comienza a dar una reducción en las rutas diarias por microbús afectando considerablemente los ingresos de la empresa, pasando de un monto facturado de ¢7 millones por mes, en promedio, a facturar para el mes de mayo del 2021 un monto de tan solo ¢960.000 mensuales.

Lo anterior ocasionó que, para febrero del 2021, se tome la decisión de entregar los microbuses pequeños (las de 15 pasajeros) ya que era insostenible la carga financiera porque “estaban paradas” desde julio del 2020 sin generar ingresos y absorbiendo los ahorros de la empresa, así la empresa queda únicamente con 2 microbuses de 28 pasajeros.

Con la empresa Sea Global Logistics se llegó a un acuerdo para congelar el contrato y solamente quedó un microbús operando en el Subcontrato con Soluciones 506 que es el que se mantiene con dos rutas diarias de lunes a viernes.

Contratos

Como ya se indicó, la empresa obtuvo diferentes contratos con las empresas Soluciones Quinientos Seis S.A. y Sea Global Logistics Services S.A.

CAPÍTULO III: MÉTODO

3. INTRODUCCIÓN

En este capítulo se explica la manera en que se orienta esta investigación desde el punto de vista metodológico.

3.1 ENFOQUE

El enfoque de la investigación puede ser de naturaleza cuantitativa, cualitativa o también mixta.

Referente al enfoque cuantitativo:

No exige contacto directo entre el investigador y la población que se estudia. Incluso se recomienda mantener una distancia entre los dos para facilitar la neutralidad y la objetividad. Como el objetivo es generalizar a conjuntos amplios de la población, los instrumentos de recolección de información son aplicados en forma estandarizada por encuestadores o entrevistadores. De esta forma el investigador puede interpretar una realidad con la cual no ha tenido contacto.

(Galeano, 2020, p.15)

Relacionado con el enfoque cualitativo, que puede ser aplicado también a las diferentes disciplinas de la investigación:

A veces se asimila el enfoque cualitativo con la utilización de técnicas interactivas de recolección como la entrevista, el taller, el grupo focal, el grupo de discusión, sin previa consideración de la perspectiva metodológica y teórica donde se inscriben estas técnicas. La metodología cualitativa consiste en más que un conjunto de técnicas para recoger datos: es un modo de encarar el mundo de la

interioridad de los sujetos sociales y de las relaciones que establecen con los contextos y con otros actores sociales”.

(Galeano, 2020, p.17)

Enfoque mixto, para Sampiere & Mendoza (2014)

Representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.
(p. 534)

El enfoque principal de esta investigación es el cuantitativo, sin embargo, también se consideran aspectos cualitativos, entonces también mixto.

3.2 ALCANCE

Este puede dividirse en cuatro diferentes:

Exploratorio: son aquellos estudios que indagan un tema poco conocido o de reciente descubrimiento. También se emplean para identificar una problemática en casos en donde el contexto está poco claro o escasamente explorado.

Descriptivo: profundiza más que el alcance anterior, pues el estudio se centra en una temática que ha sido más explorada y en la cual pueden determinarse sus dimensiones específicas.

Correlacional: aplica solamente para estudios cuantitativos. En este caso se analizan las relaciones entre variables involucradas en el fenómeno de interés.

Explicativo o causal: este estudio cuantitativo busca el porqué de los hechos, estableciendo relaciones de causa – efecto entre las variables estudiadas.

(UH, 2021, p. 16)

De acuerdo con (Bernal, 2016, p. 113)

La investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los participantes de la actividad investigativa. Los trabajos de grado, en los pregrados y en muchas de las maestrías, son estudios de carácter eminentemente descriptivo. En tales estudios se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos, fenómenos, etcétera.

Para muchos expertos, la investigación descriptiva es un nivel básico de investigación, el cual se convierte en la base de otros tipos de investigación; además, agregan que la mayoría de los tipos de estudios tienen, de una u otra forma, aspectos de carácter descriptivo.

Por tanto, para efectos de esta investigación se utiliza el enfoque descriptivo ya que se considera que es el más adecuado porque lo que se busca, como su nombre lo indica, es describir las características de una actividad o industria que se ha visto afectada por las consecuencias directas de la pandemia COVID-19, por lo que, a partir de la experiencia de lo sucedido, se desean

replantear una serie de circunstancias con base en el estudio de las variables y a partir del conocimiento, recomendar las acciones a seguir.

3.3 DISEÑO

Referente a esta parte del Método, tiene que ver también con las investigaciones cualitativas y cuantitativas.

En aquellos casos en los que aplique, deberá establecerse cuál de los diseños cuantitativos (experimentales o no experimentales) o cualitativos (Teoría Fundamentada, Estudio de Casos, Fenomenológico, Etnográfico, Investigación-Acción, entre otros), se utilizará para la investigación.

El diseño de la investigación cuantitativa parte de las definiciones de las variables de estudio y se pueden clasificar en diseño experimental o no experimental.

Diseño no experimental: se observa el fenómeno en su contexto natural, sin manipular ninguna variable. El diseño no experimental puede ser:

Transversal: los datos de la investigación se recolectan en un único momento; es decir, el investigador no regresa semanas, meses u años después para volver a recolectar datos de los mismos sujetos.

Longitudinal: la investigación es de este tipo, cuando se trabaja con datos que se recogen a lo largo de varios períodos, de varias semanas o años, se da seguimiento al comportamiento del objeto de estudio.

Diseño experimental: este se explica cuando el investigador hace una manipulación intencional de las variables, observa los cambios o transformaciones que estos sufren.

(UH, 2019, p. 13)

Dado a que el enfoque que priva en esta investigación es el de tipo cuantitativo, se puede decir que tiene naturaleza no experimental porque no se realiza manipulación de las variables. También se considera que es de diseño transversal porque la recopilación de datos se realiza una única vez, no hay que regresar al campo posteriormente para buscar nuevos datos o pistas sobre la variable o variables de estudio de la investigación.

Lo anterior tiene su base en el sentido que lo que se hace es observar e investigar acerca de un fenómeno que ya ha sucedido, como es el caso de la afectación que ha sufrido la empresa CR Rides S.A. debido a los impactos de la pandemia COVID-19, dado a que debió suspender muchas de sus rutas porque muchos funcionarios de las empresas que le contrataban fueron enviados al teletrabajo para tratar de disminuir los efectos del contagio por el Coronavirus.

Además, debido al cierre de playas, parques nacionales y otros centros de recreación y esparcimiento, la actividad de los transportistas privados de personas se vio reducida notoriamente a la vez que eso incidió negativamente en la generación de ingresos.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

Las unidades de análisis son aquellas que constituyen el conjunto de individuos con características relacionadas con las variables de interés.

3.4.1 Población

Dado a que se centra en el caso particular de la empresa CR Rides S.A., la población está conformada por cinco operarios de microbuses con que contó la empresa CR Rides S.A. a partir del año 2020, porque son los sujetos directamente relacionados con la actividad del transporte remunerado de personas y que conocen lo sucedido con la problemática de esta investigación. También, la población documental corresponde a los estados financieros de la empresa para el período 2020-2021.

¿Qué es la población?

La población estadística, también conocida como universo, es el conjunto o la **totalidad de elementos** que se van a estudiar.

Los elementos de una población lo conforman cada uno de los individuos asociados, debido a que **comparten alguna característica en común**.

La población estadística puede ser un conjunto de personas, lugares o cosas reales. Por ejemplo, los adolescentes de un pueblo o los usos posibles del azúcar en recetas de cocina.

Al ser muy complicado realizar un estudio con todos los elementos que conforman una población, sobre todo si es considerada una población infinita, se toma una muestra representativa de la misma para realizar los estudios.

Lugo, Z. (2020). *Población y muestra*. <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>

Una población estadística es el total de individuos o conjunto de ellos que presentan o podrían presentar el rasgo característica que se desea estudiar.

Quizá, la definición teórica de la población estadística sea un poco abstracta. Por eso, sin renunciar a la rigurosidad y precisión que requieran las variables cuantitativas, vamos a intentar abordar el concepto de población estadística de la forma más sencilla posible.

Empezaremos por la palabra población. ¿En qué piensas cuando lees o escuchas la palabra población?

Muy probablemente en un número de personas. Por ejemplo, la población de Argentina, la población de Chile, la población de Nueva York o la población mundial. Y dirás, ¿qué tiene que ver la población con la estadística? Pues tiene que ver mucho. Todo se remonta a los orígenes de la palabra estadística.

López, F. (2019). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>

3.4.2 Tipo de muestra

Se distinguen dos tipos de muestreo: probabilístico y no probabilístico.

El muestreo probabilístico

Es un método de muestreo (muestreo se refiere al estudio o el análisis de grupos pequeños de una población) que utiliza formas de métodos de selección aleatoria.

El requisito más importante del muestreo probabilístico es que todos, en una población, tengan la misma oportunidad de ser seleccionados.

Por ejemplo, si tienes una población de 100 personas, cada persona tendría una probabilidad de 1 de 100 de ser seleccionado. El método de muestreo probabilístico te ofrece la mejor oportunidad de crear una muestra representativa de la población.

QuestionPro (2021). *Muestreo probabilístico*. <https://www.questionpro.com/blog/es/>

El muestreo no probabilístico

A diferencia del anterior, el muestreo no probabilístico obtiene muestras sin que todos los individuos de la población tengan posibilidades iguales de ser elegidos; esto suele ser así porque está fuera de las posibilidades económicas y técnicas del estudio, acceder a una muestra probabilística (por ejemplo, si queremos estudiar a todos los alumnos de instituto, pero solo tenemos acceso a los de la ciudad y no a los del campo)

Delsol. (2021). *Software Delsol*. <https://www.sdelsol.com/glosario/muestreo-probabilistico-o-no/>

Para el caso de estudio se utiliza el muestreo no probabilístico por cuestiones de conveniencia, aprovechando que la población es relativamente pequeña se abordó el total de sujetos, así se contó con las opiniones de los cinco colaboradores de la empresa CR Rides S.A., identificados a partir del año 2020, lo que permitió trabajar con personas con mayor conocimiento en la industria del transporte remunerado de personas, pues todos son sujetos con amplia experiencia en esta industria y están al tanto del tema de investigación.

Referente a la selección de los registros correspondientes a los estados financieros, se utiliza una guía de observación diseñada para tal fin y que se incluye en los anexos de esta investigación.

3.4.3 Criterios de inclusión y criterios de exclusión

Tabla 3
Criterios de inclusión y de exclusión

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Colaboradores que han formado parte de la empresa CR Rides S.A. durante los años 2020 y 2021	Colaboradores que han formado parte de la empresa CR Rides S.A. previamente al año 2020

Fuente: Elaboración propia.

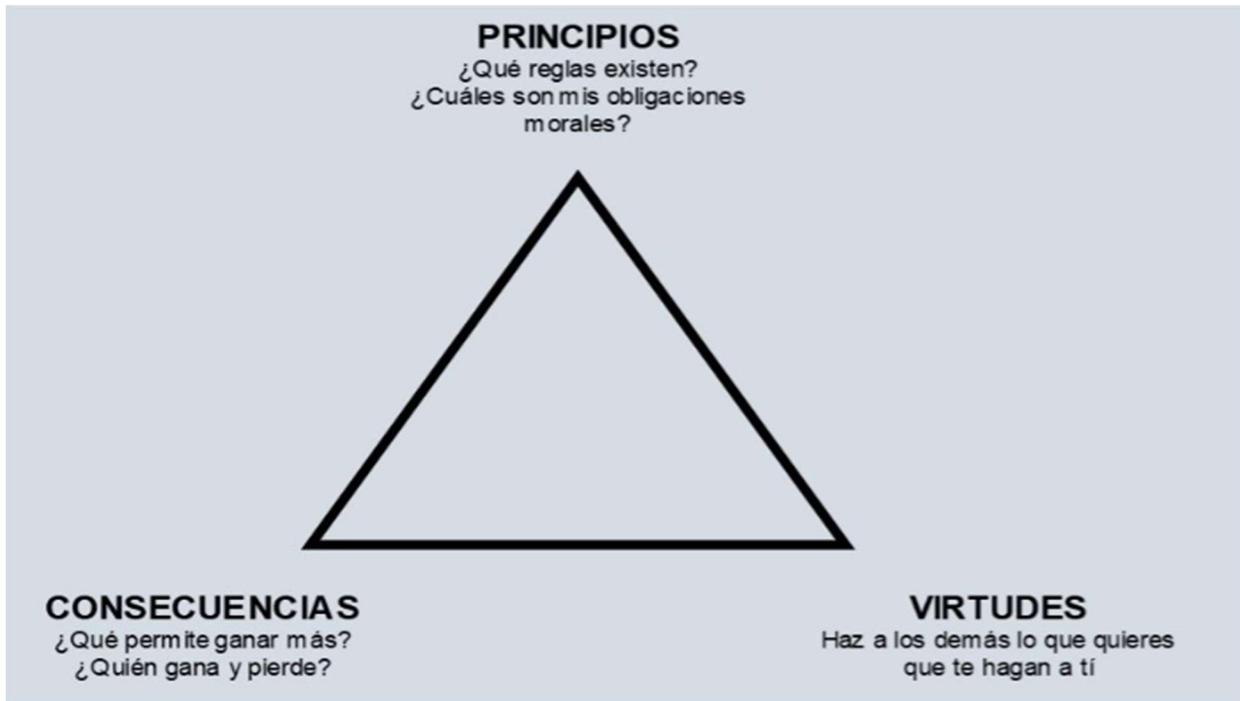
Los criterios de inclusión y exclusión tienen que ver con la selección de los sujetos de la muestra a partir de características y condiciones que los identifiquen como más idóneos o representativos de la población. En este caso en particular, se considera que los colaboradores de la empresa que han formado parte durante 2020 y 2021, pueden sustentar con sus observaciones los distintos argumentos que les sea posible emitir.

3.4.4 Consideraciones éticas

La información que se recolecte en relación con la empresa CR Rides S.A. se maneja con total confidencialidad y en apego a los principios y normas de buenas costumbres, manteniendo además un trato profesional y responsable con los individuos entrevistados.

Figura 10

La ética en la toma de decisiones.



Fuente: Pierri, H.

Con respecto a la ética en la toma de decisiones:

Los métodos diseñados para asistir en la toma de decisión rara vez hacen referencia a la consideración desde lo ético de las posibles soluciones a un problema y consecuentemente a la elegida y transformada decisión. Leyes, tratados internacionales, códigos profesionales generales y particulares de una organización, actúan de marco para un paso que sin embargo está ligado fuertemente al enfoque moral de las personas. El incremento de situaciones que exponen a las decisiones a conflictos éticos, las cuales no están ajenas durante la presente pandemia del Covid-19, constituye razón suficiente para repasar esta temática y rescatar algunas ideas que sirvan para facilitar la adopción de decisiones que desde el punto de vista ético puedan calificarse de “correctas”.

Pierri, H (2020). *Global Strategy Report*. <https://global-strategy.org/>

3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

En este caso se utilizan instrumentos de tipo cuantitativo para obtener la información relacionada con las variables de estudio, como por ejemplo la entrevista y encuesta en forma de cuestionario.

Con respecto a las entrevistas:

Las entrevistas son las técnicas de investigación cuantitativa más populares, gracias a su implementación eficaz, ya que son herramientas estructuradas y estandarizadas.

Entre los diferentes tipos de entrevistas más utilizados, se encuentran los siguientes:

Entrevistas telefónicas: Esta técnica es una de las más tradicionales, ya que no requiere de tiempo y dinero para la recolección de datos. Sin embargo, con el avance de la tecnología se han ido sustituyendo por video llamadas.

Entrevistas cara a cara: Es una técnica que se utiliza para recolectar información directa de los participantes. Esto permite obtener información útil y detallada que permite conseguir grandes resultados.

Entrevista Personal Asistida por Computadora (CAPI): Esta técnica es una variante de la entrevista cara a cara. Al aplicar esta herramienta, los entrevistadores utilizan una computadora para registrar la información obtenida.

Castro, P. (2021). *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es>

Relacionado con las encuestas:

La encuesta es la técnica utilizada para conocer la opinión de la gente sobre una situación o un problema en el cual está involucrada. Cuando la población es muy numerosa, se muestra un subgrupo (serán las personas encuestadas) para que toda la población esté representada en la muestra.

(Ulate, I. y Vargas, E., 2018, p. 79)

En el caso de la información cualitativa, se considera utilizar guías de observación y entrevista.

En la preparación de la entrevista para abordar el tema del guion de las preguntas, es interesante tener en cuenta los tipos de pregunta que pueden resultar de los actos del lenguaje llevados a cabo por el entrevistador. Dado que los actos del lenguaje son variados pueden indicarse desde varios puntos de vista, las preguntas que resultan de sus posibles combinaciones reciben distintas denominaciones. La forma de realizar las preguntas de una entrevista es parte del éxito de las respuestas que se obtiene, con lo cual conviene pararse a reflexionar esta cuestión. (Serrano, 2020, p.71)

3.6 VARIABLES

A continuación, los cuadros de las variables correspondientes a los objetivos de esta investigación:

Tabla # 4
Objetivo específico número uno: cuadro de la variable.

Objetivo Específico	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Describir la situación financiera de la PYME CR Rides S.A., San Pablo, Heredia, período 2020 – 2021.	Situación financiera	La situación financiera de una empresa es un diagnóstico basado en un conjunto de variables contables que permite medir el desempeño de una compañía, con el fin de tomar decisiones enfocadas en la resolución de problemas.	Términos absolutos y relativos, también por medio de índices financieros	Análisis vertical y horizontal	Valores monetarios y porcentajes	Observación

Fuente: Elaboración propia.

Tabla # 5
Objetivo específico número dos: cuadro de la variable.

Objetivo Específico	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Identificar los cambios que se han presentado en el entorno que incrementaron el riesgo al que se está enfrentando la empresa CR Rides S.A.	Riesgo	En Finanzas el concepto de riesgo se relaciona con las pérdidas potenciales que se pueden sufrir en un portafolio de inversión, debido a la volatilidad de los flujos financieros no esperados.	Nivel de exposición de las variables	Nivel de exposición de las variables	De forma simple y ponderada	Observación Entrevista

Fuente: Elaboración propia.

Tabla # 6
Objetivo específico número tres: cuadro de la variable.

Objetivo Específico	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Valorar alternativas que posibiliten la obtención de mejores resultados financieros para la PYME CR Rides S.A.	PYME	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	Se identifican las áreas de la entidad	Identificar áreas	Leyes y reglamentos	Observación Entrevista
	Resultados financieros	Los resultados financieros provienen de las acciones que han sido tomadas por la administración y ejecutadas en la empresa durante un período específico	Resultados financieros	Monetario Relativo	Análisis financiero	Observación

Fuente: Elaboración propia.

Tabla # 7
Objetivo específico número cuatro: cuadro de la variable.

Objetivo Específico	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Confeccionar un plan que permita la aplicación de pautas con base en la estrategia financiera.	Plan de negocio	Es un documento con objetivos de mercado y provisiones financieras, sobre un proyecto de emprendimiento que servirá para mostrar el negocio a posibles inversionistas, socios potenciales y demás interesados.	Plan	De acuerdo con la naturaleza de este negocio	Ponderar las acciones que se deben implementar	Observación Entrevista
	Estrategia financiera	Es la gestión de los recursos como por ejemplo los económicos, materiales de toda índole, tangibles o intangibles y las personas, de una forma estratégica y eficiente.	Pautas estructuradas	Fines específicos	Acciones específicas	Observación Entrevista

Fuente: Elaboración propia.

3.7 Análisis de datos

Para el análisis de la información cuantitativa se hace uso del Excel para organizar los datos de manera eficiente ya que permite presentarla en tablas o cuadros, gráficas y otros.

En el caso de la información cualitativa, se procede a utilizar la encuesta y entrevista, de manera estructurada, también la guía de observación en lo que concierne a reglamentaciones.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En este capítulo se procede a presentar los resultados de esta investigación, siguiendo el orden de los objetivos específicos.

4.1 DESCRIBIR LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA PYME CR RIDES S.A., SAN PABLO, HEREDIA, PERÍODO 2020 – 2021.

A continuación, se presentan los balances de situación para los períodos 2019, 2020 y 2021:

Tabla 8
Estado de situación financiera resumido

Período 2019 - 2020

(En ¢)

CUENTA	DIC. 2020	%	SET. 2019	%	HORIZONTAL	%
Activo	67.693.191	100%	76.228.074	100%	-8.534.883	-11%
Pasivo	42.743.303	63%	39.160.553	51%	3.582.750	9%
Patrimonio	24.949.888	37%	37.067.521	49%	-12.117.633	-33%
Pas. + Pat.	67.693.191	100%	76.228.074	100%	-8.534.883	-11%

FUENTE: elaboración propia.

Tabla 9
Estado de situación financiera resumido

Período 2020 - 2021

(En ¢)

CUENTA	JUN. 2021	%	DIC. 2020	%	HORIZONTAL	%
Activo	23.936.362	100%	67.693.191	100%	-43.756.829	-65%
Pasivo	601.207	3%	42.743.303	63%	-42.142.096	-99%
Patrimonio	23.335.155	97%	24.949.888	37%	-1.614.733	-6%
Pas. + Pat.	23.936.362	100%	67.693.191	100%	-43.756.829	-65%

FUENTE: elaboración propia.

Se presentan a continuación, los estados de resultados resumidos para los períodos fiscales 2019, 2020 y 2021:

Tabla 10
Estado de resultados resumido

Período 2019 - 2020
(En ¢)

CUENTA	DIC. 2020	%	SET. 2019	%	HORIZONTAL	%
Ingresos	50.179.729	100%	44.971.110	100%	5.208.619	-12%
Gastos	49.434.840	99%	42.918.591	95%	6.516.249	15%
Utilidad (P)	744.889	1%	2.052.519	5%	-1.307.630	-64%

FUENTE: elaboración propia.

Tabla 11
Estado de resultados resumido

Período 2020 - 2021
(En ¢)

CUENTA	JUN. 2021	%	DIC. 2020	%	HORIZONTAL	%
Ingresos	10.305.500	100%	50.179.729	100%	-39.874.229	-51%
Gastos	10.018.046	97%	49.434.840	99%	-39.416.794	120%
Utilidad (P)	287.504	3%	744.889	1%	-457.385	-8%

FUENTE: elaboración propia.

Como parte de esta investigación también se realizó una encuesta entre cinco personas que han formado parte de la empresa CR Rides S.A., y que en la actualidad laboran en el sector del servicio remunerado de personas. A continuación, los resultados de encuesta:

Con respecto al género de los encuestados:

Tabla 12

<i>Género</i>		
OPCIONES	ABSOLUTO	RELATIVO
HOMBRE	4	80%
MUJER	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

Figura 11

Género



Fuente: elaboración propia

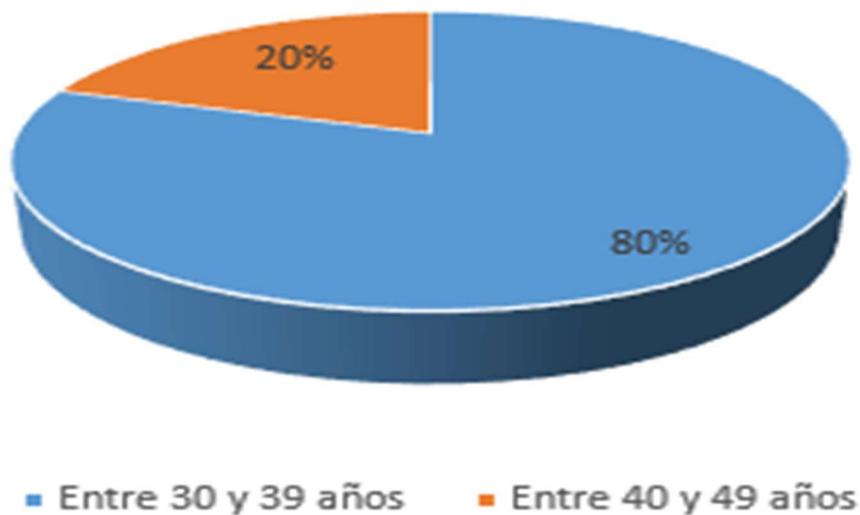
Con relación a los rangos de edad de los entrevistados:

Tabla 13

<i>Edad en años cumplidos</i>		
OPCIONES	ABSOLUTO	RELATIVO
Entre 30 y 39 años	4	80%
Entre 40 y 49 años	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

Figura 12
Edad en años cumplidos



Fuente: elaboración propia

En relación con la experiencia de los entrevistados en la industria:

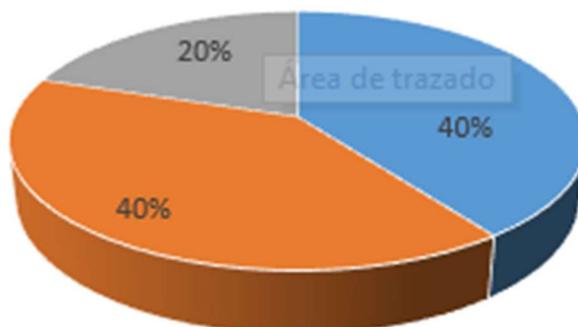
Tabla 14

<i>Experiencia transporte remunerado de personas</i>		
OPCIONES	ABSOLUTO	RELATIVO
Más de un año y hasta 5 años	2	40%
Más de 5 años y hasta 10 años	2	40%
Más de 10 años	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

Figura 13

Experiencia en transporte remunerado de personas



- Más de un año y hasta 5 años
- Más de 5 años y hasta 10 años
- Más de 10 años

Fuente: elaboración propia

Referente a si los encuestados están laborando actualmente en el área del servicio remunerado de personas:

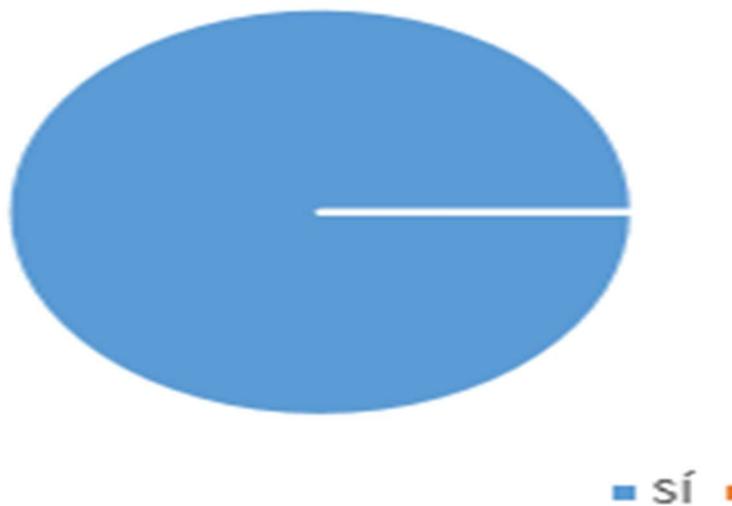
Tabla 15

<i>¿Trabaja actualmente en transporte remunerado de personas?</i>		
OPCIONES	ABSOLUTO	RELATIVO
SÍ	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

Figura 14

¿Trabaja actualmente en el transporte remunerado de personas?



Fuente: elaboración propia

En referencia con el criterio de los encuestados acerca de si consideran que cambiaron las condiciones del sector debido a las consecuencias de la pandemia COVID-19:

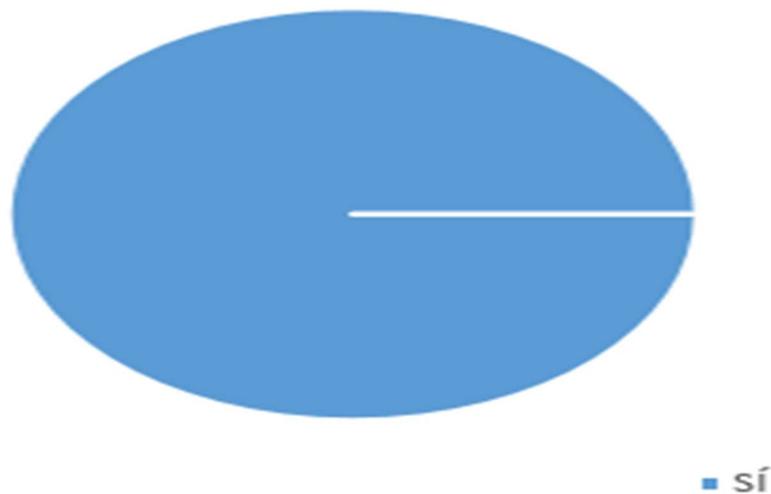
Tabla 16

<i>¿Considera que las condiciones del sector cambiaron por el COVID-19?</i>		
OPCIONES	ABSOLUTO	RELATIVO
SÍ	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

Figura 15

¿Considera que las condiciones cambiaron debido al COVID-19?



Fuente: elaboración propia

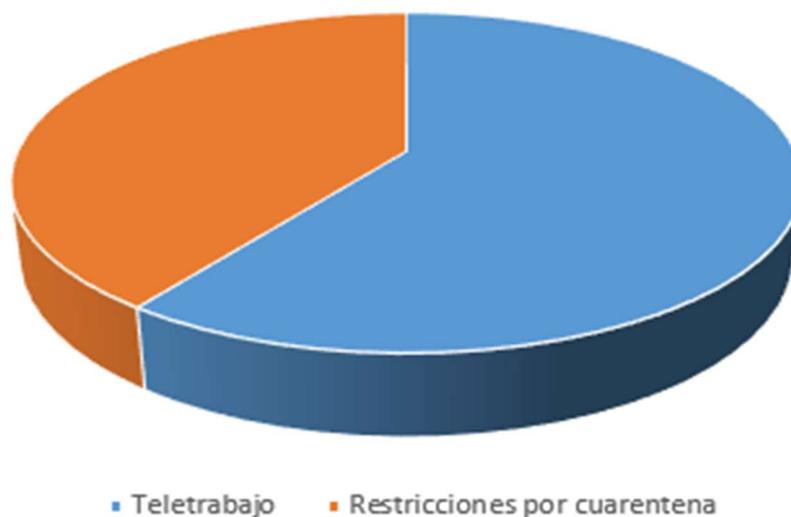
En relación con la pregunta sobre cuál consideran como la principal consecuencia que afectó al sector del transporte remunerado de personas, se tiene lo siguiente:

Tabla 17

<i>¿Cuál considera que fue la consecuencia principal que afectó al sector? Identifique la principal</i>		
OPCIONES	ABSOLUTO	RELATIVO
Teletrabajo	3	60%
Restricciones por cuarentena	2	40%
TOTAL	5	100%
Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.		

Figura 16

¿Cuál considera que fue la consecuencia principal que afectó al sector?



Fuente: elaboración propia

En referencia con la consulta de cómo se podría hacer frente a los efectos negativos que los encuestados mencionaron en el punto anterior, respondieron:

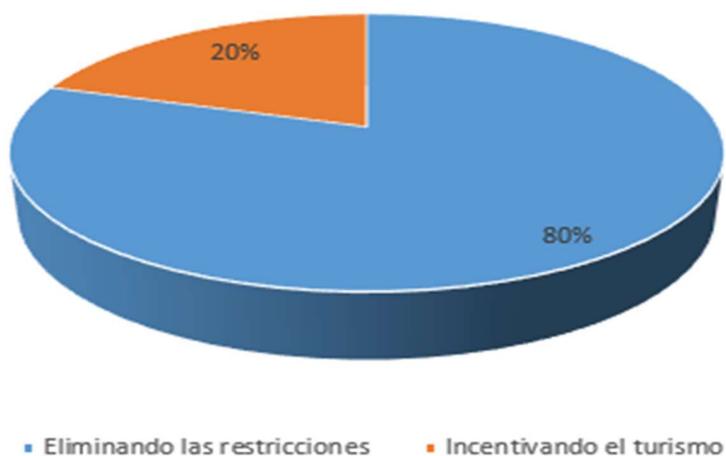
Tabla 18

<i>¿Cómo considera qué se puede hacer frente a lo que respondió en la pregunta anterior?</i>		
OPCIONES	ABSOLUTO	RELATIVO
Eliminando las restricciones	4	80%
Incentivando el turismo	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

Figura 17

¿Cómo considera que se puede hacer frente a lo que respondió en la pregunta anterior?



Fuente: elaboración propia

Con relación a la pregunta acerca de si consideran que debe darse algún cambio en la legislación como medida de apoyo al transporte remunerado de personas, los encuestados respondieron de la siguiente manera:

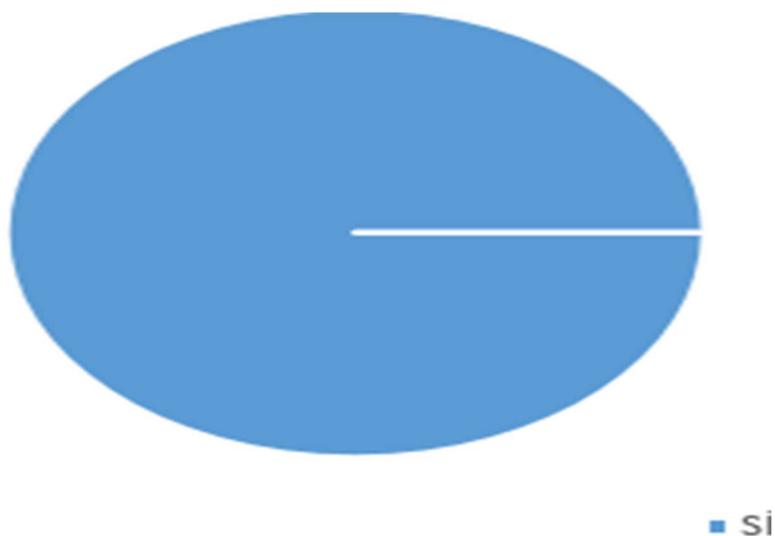
Tabla 19

<i>¿Considera que debe darse algún cambio en la legislación como medida de apoyo al transporte remunerado de personas?</i>		
OPCIONES	ABSOLUTO	RELATIVO
SÍ	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

Figura 18

¿Considera que debe darse algún cambio en la legislación como medida de apoyo al transporte remunerado de personas?



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con la pregunta acerca de que indicasen al menos una medida que el Gobierno podía implementar para mejorar las condiciones de este sector, los encuestados respondieron lo siguiente:

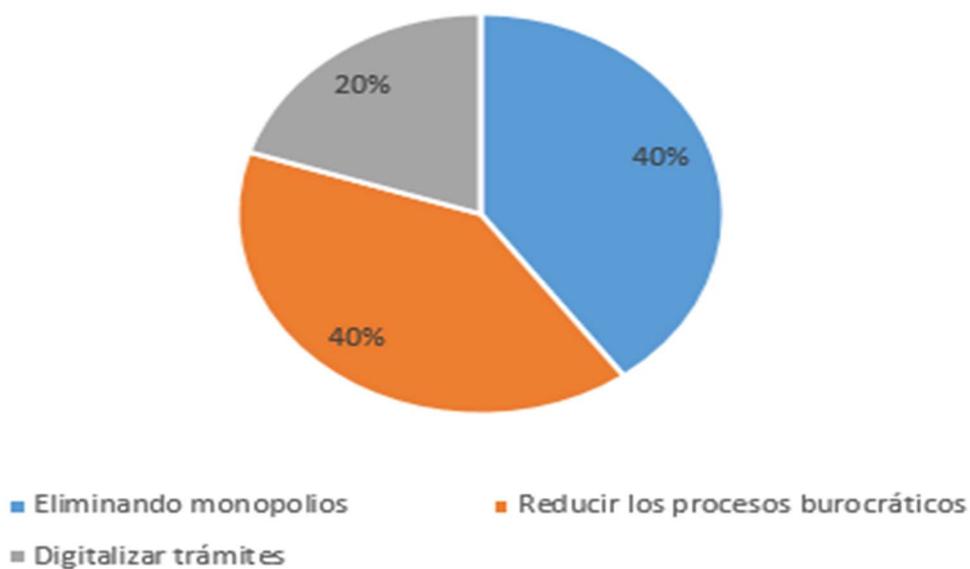
Tabla 20

<i>¿Considera que debe darse algún cambio en la legislación como medida de apoyo al transporte remunerado de personas?</i>		
OPCIONES	ABSOLUTO	RELATIVO
SÍ	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

Figura 19

¿Identifique al menos una medida que el Gobierno debe implementar de acuerdo con su respuesta anterior?



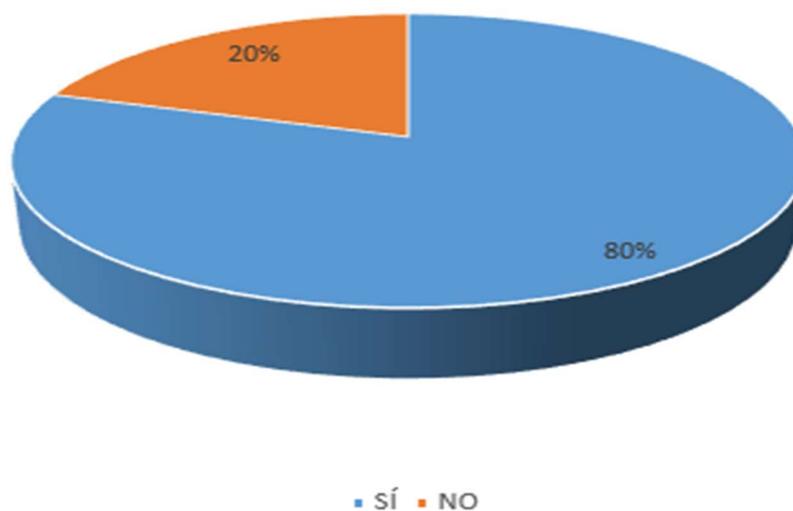
Fuente: elaboración propia

Con respecto a la pregunta sobre si los encuestados incurrieron en deudas a causa de los efectos negativos de la pandemia COVID-19, respondieron de la siguiente manera:

Tabla 21

<i>Identifique al menos una medida que el Gobierno deba considerar, de acuerdo con su respuesta a la pregunta anterior.</i>		
OPCIONES	ABSOLUTO	RELATIVO
Eliminando monopolios	2	40%
Reducir los procesos burocráticos	2	40%
Digitalizar trámites	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.



Fuente: elaboración propia

Gráfico 10

¿Incurrió en deudas a raíz de la situación resultante por la pandemia?

4.2 IDENTIFICAR LOS CAMBIOS QUE SE HAN PRESENTADO EN EL ENTORNO QUE INCREMENTARON EL RIESGO AL QUE SE ESTÁ ENFRENTANDO LA EMPRESA CR RIDES S.A. S.A

Las consecuencias de la pandemia COVID-19 han afectado casi todas las actividades del quehacer humano, por lo que en el caso de esta empresa se pueden mencionar las siguientes:

1. Cancelación de contratos por parte de empresas
2. Ilegalidad en la prestación de servicios de transporte de personas
3. Restricción total al ingreso de turistas.
4. Disminución en el volumen de trabajo

¿Qué medidas se han tomado en el transporte público para reducir el riesgo de contagio y garantizar la accesibilidad de la población a las actividades y servicios esenciales?

Desde el origen de la pandemia en Wuhan – China hasta Quito Ecuador, cada autoridad de transporte basándose en las normativas, necesidades, e impacto del COVID-19, está desarrollando sus propios planes de operación y protocolos ante esta emergencia. El espectro de medidas implementadas a la fecha resulta muy amplio y contempla desde control de la oferta de servicios de transporte, hasta el incentivo para usar modos de transporte alternativos, pasando por estrictos controles sanitarios. La curva de aprendizaje sobre la efectividad de estas medidas aún está en desarrollo, siendo algunas de estas revisadas al poco tiempo de haber sido implementadas.

Roa, N. (2020). *Moviliblog*. <https://blogs.iadb.org/transporte/es/>

Debido a la situación imperante en el sector del transporte remunerado de personas, la empresa sufrió la cancelación de contratos por parte de las empresas con las que tenía compromisos para trasladar a sus colaboradores, por lo que hubo una disminución radical en los ingresos percibidos, que se refleja principalmente en el año 2021, como se muestra a continuación:

Tabla 22
Ingresos proyectados

Año 2021
(En ¢)

CUENTA	DIC. 2021	%	DIC. 2020	%	HORIZONTAL	%
Ingresos	25.763.750	100%	50.179.729	100%	24.415.979	-49%

Fuente: elaboración propia.

4.3 VALORAR ALTERNATIVAS QUE POSIBILITEN LA OBTENCIÓN DE MEJORES RESULTADOS FINANCIEROS PARA LA PYME CR RIDES S.A.

En relación con las alternativas que posibiliten el mejoramiento de los resultados financieros de la empresa CR Rides S.A., se pueden mencionar las siguientes:

1. Ofrecer servicios de transporte a otras empresas.
2. Posicionarse en el sector del turismo rural.
3. Venta de activos innecesarios.
4. Financiamiento bancario.

De acuerdo con el estudio denominado “Costa Rica: una propuesta para superar la crisis de movilidad actual (2018 – 2022)”, en el diagnóstico se identificaron una serie de falencias

relacionadas con el sector del transporte público, que se considera que dificultan aún más la problemática actual, como, por ejemplo:

- a) La congestión vial en el GAM empobrece la calidad de vida de nuestra población.
- b) El transporte a través del territorio nacional es poco eficiente.
- c) Estamos desaprovechando la privilegiada posición del país en el sistema logístico mundial.
- d) Las condiciones de vialidad en las comunidades rurales o semirurales aún tienen mucho por mejorar.
- e) El estado de los puentes del país es preocupante.
- f) Insuficiente capacidad para gestionar la infraestructura del transporte.

4.4 CONFECCIONAR UN PLAN QUE PERMITA LA APLICACIÓN DE PAUTAS CON BASE EN ESTRATEGIA FINANCIERA. RESPECTO CON PLANES DE ACCIÓN.

Estos tienen que ver con herramientas que se vale la administración de una empresa para cumplir con los objetivos que han sido trazados por medio de la planificación estratégica y financiera.

De acuerdo con lo manifestado por los sujetos que fueron entrevistados, se pueden mencionar los siguientes aspectos que permitirían mejorar los resultados financieros de la empresa:

- Permitir el retorno incremental de los turistas ya que se sabe que la entrada disminuyó en más de 60%.
- Regular la consolidación de los monopolios de este sector.
- Revisar el otorgamiento de rutas.
- Disminución de trámites burocráticos.

En la actualidad la empresa CR Rides S.A. no tiene pasivos bancarios por financiamiento de unidades de transporte remunerado de personas, no obstante, se presenta un estudio de tres entidades bancarias que ofrecen préstamos al sector donde se analizó la posibilidad de cambiar el financiamiento de los activos que fueron devueltos para reducir las cargas financieras:

Tabla 23

CR RIDES S.A.
OPCIONES DE FINANCIAMIENTO
QUE SE VALORARON PARA ANALIZAR MANTENER LOS ACTIVOS CON CARGAS FINANCIERAS
AÑO 2021
OPERACIÓN #1

BANCO	MONTO	PRIMA	MONTO CREDITO	COMISIÓN BANCARIA	PLAZO EN MESES	TASA DE INTERÉS	CUOTA	CUOTA CAFSA OP ACTUAL	DIF CUOTAS	DIF %	VALOR DE AVALUO ENTREGA	DIF OP CREDITO AVALUO	PERDIDA X DEPRECIACION
Banco Nacional de Costa Rica	€32.000.000	€7.000.000	€25.000.000	€812.500,00	96	9,45%	€441.640	€513.068	€71.428	13,92%	€17.000.000	€8.000.000	32,00%
Scotiabank	€32.000.000	€7.000.000	€25.000.000	€812.500,00	96	8,55%	€447.501	€513.068	€65.567	12,78%	€17.000.000	€8.000.000	32,00%
Bac Credomatic	€32.000.000	€7.000.000	€25.000.000	€81.250,00	96	9,75%	€467.468	€513.068	€45.600	8,89%	€17.000.000	€8.000.000	32,00%

OPERACIÓN #2

BANCO	MONTO	PRIMA	MONTO CREDITO	COMISIÓN BANCARIA	PLAZO EN MESES	TASA DE INTERÉS	CUOTA	CUOTA CAFSA OP ACTUAL	DIF CUOTAS	DIF %	VALOR DE AVALUO ENTREGA	DIF OP CREDITO AVALUO	PERDIDA X DEPRECIACION
Banco Nacional de Costa Rica	€25.000.000	€5.000.000	€20.000.000	€650.000,00	96	9,45%	€305.185	€352.203	€47.018	13,35%	€15.000.000	€5.000.000	25,00%
Scotiabank	€25.000.000	€5.000.000	€20.000.000	€650.000,00	96	8,55%	€307.441	€352.203	€44.762	12,71%	€15.000.000	€5.000.000	25,00%
Bac Credomatic	€25.000.000	€5.000.000	€20.000.000	€650.000,00	96	9,75%	€321.695	€352.203	€30.508	8,66%	€15.000.000	€5.000.000	25,00%

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En este capítulo se procede al análisis y discusión de los resultados de este trabajo de investigación.

5.1 DESCRIBIR LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA PYME CR RIDES S.A., SAN PABLO, HEREDIA, PERÍODO 2020 – 2021.

Con base en los resultados que se presentaron en el capítulo anterior, se procede a comentar los estados financieros. Según la tabla 8, se puede observar que, en cuanto al balance de situación financiera, de diciembre 2020 con respecto a setiembre 2019, en cuanto al activo total se presentó una disminución de ¢8.534.883, que equivale a 11%, lo que se considera preocupante.

En lo que respecta al pasivo, en diciembre 2020 con respecto a setiembre 2019, más bien se produjo un aumento de ¢3.582.750, equivalente a 9%, lo que incrementó el índice de endeudamiento de 51% a 63%, lo que fue alarmante. En cuanto al patrimonio, disminuyó en ¢12.117.633, un 33%, lo que tampoco fue bueno.

En cuanto al cierre a junio 2021 con respecto al de diciembre 2020, tabla 9, los activos disminuyeron en ¢43.756.829, equivalente a 65%, lo que representa una reducción muy importante, pero esta se debió a los embates del COVID-19 y por eso la administración tomó medidas que permitieron mantener una situación financiera más sana, dado que al disminuir los activos debido a que no se estaban utilizando.

Relacionado con el párrafo anterior, los pasivos también disminuyeron abrumadoramente, en ¢42.142.096, un 99%, colocando a la empresa en una posición financiera en la que prácticamente sus obligaciones son mínimas. El patrimonio también disminuyó en ¢1.614.733, un 6%, lo que se

considera relativamente bueno tomando en consideración el impacto del COVID-19 y su afectación en los ingresos de esta PYME.

Como consecuencia de lo que se indica en el párrafo anterior, de acuerdo con el análisis vertical los pasivos pasaron de representar 63% del total de activos, a convertirse en solamente 3%, ya que la Administración, como ya se dijo, se deshizo de activos improductivos. En este mismo orden de cosas, los recursos propios pasaron a representar 97% en junio 2021 en contraposición al 37% que significaron al cierre del período 2020.

En los que respecta al estado de resultados, tabla 10, para el período 2019, los ingresos fueron ¢50,2 millones y los gastos ¢42.918.591, representaron casi 95% de los ingresos, una utilidad de solo ¢2.117.633, equivalente al 5% del total de ingresos.

Para el cierre del período 2020, tabla 11, los gastos por ¢49.434.840, representaron 99% de total de los ingresos, mientras que, al corte al mes de junio 2021, representaron el 97%, lo que se considera como regular, ya que refleja el manejo adecuado de los gastos por parte de la administración de la empresa.

A continuación, se analizan los resultados de la encuesta:

De acuerdo con la tabla 12, correspondiente al género, el 80% de los sujetos encuestados son hombres, solamente 20% son mujeres.

De acuerdo con la tabla 13, que se refiere a los rangos de edad de los encuestados, un 80% se encuentra entre 30 y 39 años, mientras que solo el 20% se ubica en el rango de 40 a 49 años.

Según la tabla 14, en cuanto a la experiencia de los encuestados en la industria del transporte remunerado de personas, un 40% respondió que tiene entre 1 y 5 años, otro 40% afirmó que tiene de 5 a 10 años, y finalmente, el 20% restante indicó tiene más de 10 años.

Referente a la tabla 15, acerca de si los encuestados actualmente están trabajando en la industria del transporte remunerado de personas, el 100% respondió afirmativamente, lo que se considera bueno.

Referente a la tabla 16, sobre el criterio de los encuestados si las condiciones del sector del transporte remunerado de personas cambiaron a raíz de las consecuencias de la pandemia COVID-19, el 100% respondió afirmativamente, lo que se considera relevante.

En relación con la tabla 17, acerca del criterio de los encuestados sobre cuál consideran como la consecuencia principal que afectó al sector a causa de la pandemia COVID-19, el 60% hizo referencia al impacto del teletrabajo y un 40% responsabilizó a las restricciones derivadas de la cuarentena.

Referente a la tabla 18, acerca de cómo recomiendan hacer frente a las consecuencias mencionadas en sus respuestas a la pregunta anterior, a causa de la pandemia COVID-19, el 80% referenció que eliminando las restricciones actuales decretadas por el Ministerio de Salud y el restante 20% mencionó que se debe incentivar el turismo.

En relación con la tabla 19, acerca de si consideraban que debe darse algún cambio en la legislación como medida de apoyo al sector del transporte remunerado de personas, el 100% de las respuestas fue afirmativa, lo que se considera importante.

Acerca de cuál medida recomiendan que el Gobierno debiera de considerar referente a cambios en la legislación, tabla 20, el 40% mencionó que, eliminando los monopolios del sector, otro 40% indicó que reduciendo los procesos burocráticos y el 20% restante referenció que digitalizando todos los trámites del sector.

Con respecto a la tabla 21, que se refiere a la consulta de si incurrieron en deudas a causa de los efectos de la pandemia COVID-19, el 80% respondió afirmativa y solamente el restante 20% negó la necesidad de adquirir ese tipo de obligaciones y deudas, lo que se considera importante.

5.2 IDENTIFICAR LOS CAMBIOS QUE SE HAN PRESENTADO EN EL ENTORNO QUE INCREMENTARON EL RIESGO AL QUE SE ESTÁ ENFRENTANDO LA EMPRESA CR RIDES S.A.

De acuerdo con lo que se comentó en los antecedentes, el panorama para el transporte público ya lucía sombrío mucho antes de que irrumpiera la pandemia COVID-19 en Costa Rica con todas sus repercusiones, lo cual agravó la situación del sector del transporte público.

Ente las disyuntivas que se citaron se pueden mencionar la ya difícil situación del sector fueron: congestión vial, poca eficiencia, poco aprovechamiento de la posición del país, pobre estado de los puentes, insuficiente capacidad de infraestructura y muy poca inversión.

En el caso de la empresa CR Rides S.A., se vio realmente afectada por las consecuencias de la pandemia COVID-19, como, por ejemplo: el envío de colaboradores a realizar teletrabajo por parte de muchas compañías tuvo como resultado una disminución considerable en la prestación de servicios de transporte con las empresas con que se habían contratado.

La disminución de los servicios debido a la cancelación de contratos por parte de las empresas que enviaron a sus colaboradores a realizar teletrabajo produjo la consecuente disminución de los ingresos en que afectó la situación financiera, cuyo reflejo en los estados financieros fue un incremento del pasivo y también con la disminución del patrimonio al cierre fiscal del período 2020, como se comentó en el objetivo específico anterior.

Entonces, recapitulando: debido a la disminución de la cantidad de servicios a causa de la implementación del teletrabajo, la empresa tuvo que aceptar la cancelación de contratos con las compañías Soluciones 506 S.A. y Sea Global Logistics Services S.A., poniendo en riesgo la continuidad incluso de esta PYME.

También, la actividad de esta empresa se ha visto afectada debido a que algunas empresas de transporte han asumido ilegalmente rutas que atiende regularmente CR Rides S.A., lo que le ha ocasionado un daño mayor en la generación de ingresos. Esta situación ilegal ha sido denunciada ante las autoridades relacionadas con el transporte remunerado de personas (ver anexos), sin embargo, la prestación ilegal de servicios continua a la fecha, lo que se considera muy dañino para esta PYME.

Por otro lado, entre las medidas sanitarias para contener los contagios del COVID-19, está la restricción total al ingreso de turistas a territorio costarricense, lo que afectó todas las actividades relacionadas con el sector turismo, en cuenta los servicios de transporte que eventualmente podría prestar los fines de semana la empresa CR Rides S.A., reduciendo aún más la prestación de servicios y en consecuencia, disminuyendo la generación de ingresos.

De acuerdo con el párrafo anterior, hay que tener en cuenta que el sector turismo, con la llegada de visitantes de otros países, es el que generaba el mayor ingreso de divisas para Costa Rica, cosa que ha causado un tremendo daño a muchas empresas locales que incluso han desaparecido.

Como se ha descrito, los cambios a causa de las consecuencias de la pandemia, como un todo trajeron un cambio total en lo que había estado acostumbrada la empresa, al punto que tuvo que tomar decisiones drásticas en cuanto a activos se refiere y en prescindir de colaboradores, puesto que a nivel país no se vislumbran en el horizonte visos de solución, que permitan creer que se podrían eliminar restricciones sanitarias que se habían establecido para contener los contagios, dada la aparición de nuevas variantes de COVID-19, más contagiosas y letales.

Referente a los ingresos de la empresa CR Rides S.A., a junio 2021 fueron ¢10.305.500, si estos se proyectan a un período de 15 meses para que el año 2021 sea equivalente al 2020, que abarcó precisamente ese período, el monto proyectado del 2021 sería ¢25.763.750, una disminución de ¢24.415.979, equivalente a casi 50%, lo que se considera importante.

5.3 ALTERNATIVAS QUE POSIBILITEN MEJORAR LOS RESULTADOS FINANCIEROS

Según lo que se identificó en el capítulo anterior, existen algunas medidas que podían posibilitar un repunte de las operaciones en cuanto a la generación de más servicios y, en consecuencia, de más ingresos.

Es necesario que se tenga en cuenta la necesidad de incrementar la oferta de los servicios de transporte de personas a otras empresas en las que paulatinamente estén de regreso sus colaboradores y que requieran que un tercero les traslade a sus oficinas.

Se considera que el regreso a las actividades laborales de manera presencial no es inmediato, pero debe ser una probable alternativa de solución, por lo que se debe ir planificando el impacto según los eventos que se vayan presentando en el horizonte.

Se debe incursionar en el turismo rural, promoviendo la prestación de servicios mediante el uso adecuado pero intenso de las redes sociales como medio más rápido, efectivo y económico de darse a conocer y atraer clientes reales o al menos captar el interés de clientes potenciales que, con la constancia de publicaciones de recordatorio con los servicios en las mencionadas redes sociales permitan el incremento en la prestación de servicios y en la generación de ingresos de esta empresa.

La administración de la PYME, debido a la cancelación de contratos que consecuentemente condujeron a una disminución de los servicios e ingresos, tomó la decisión de desprenderse de tres

unidades de transporte que prácticamente quedaron en desuso; estos vehículos habían sido adquiridas por la empresa recientemente.

La medida de retornar las unidades a la agencia de la que fueron adquiridas se considera como una medida muy acertada y que se reflejó en la disminución del 65% del valor del activo a junio de 2021 con respecto a diciembre 2020.

Con la devolución de las unidades automotores, los pasivos también disminuyeron en 99% en el período citado, como se comentó anteriormente, beneficiando más bien la posición financiera de la empresa debido a que el patrimonio relativamente aumentó como fuente de financiamiento de los activos al pasar de 37% a 97%, lo cual se considera como muy bueno.

La última medida que se sugiere es en el sentido de tener presente el financiamiento bancario en caso de que las operaciones de la empresa muestren un crecimiento y que pueden permitirle apalancarse financieramente de acuerdo con alguna alternativa que le convenga, porque al crecer el volumen de trabajo, lo normal es que se requiera un mayor financiamiento de los activos, en especial los circulantes.

5.4 CONFECCIONAR UN PLAN QUE PERMITA LA APLICACIÓN DE PAUTAS CON BASE EN LA ESTRATEGIA FINANCIERA.

Para la generación de ideas que permitan el establecimiento de metas con base en la estrategia financiera, se requiere del conocimiento del mercado con el fin de tomar acciones conociendo de antemano los riesgos que se van a enfrentar.

Con base en las opiniones de los sujetos encuestados ha sido posible obtener ideas concretas acerca de posibles planes de acción que pueden colaborar a establecer un plan de acción, y entre estas se citaron las siguientes:

- Permitir el reingreso incremental de los turistas ya que se sabe que la entrada disminuyó en más de 60%.

Este aspecto ya está en camino dado a que el Gobierno ha permitido el retorno de turistas a territorio costarricense, lo cual se considera como un vistazo favorable a lo que podría venirse en adelante.

- Regular la consolidación de los monopolios de este sector.

Como se sabe, los monopolios afectan la dinámica competitiva en menoscabo de los competidores más pequeños y débiles, y también afectando a los consumidores y clientes. Dado lo anterior, es una medida que debe ser considerada bajo la premisa que no es tan sencillo ir en contra de los intereses de los grupos más poderosos, sin embargo, se puede prosperar con la idea al hacerla pública.

- Revisar el otorgamiento de rutas.

Se sabe que hay rutas de transporte remunerado de personas que no están siendo atendidas adecuadamente, en otras palabras, que los concesionarios no los atiendan según lo establece la legislación, por lo que se pueden replantear los cuestionamientos de forma práctica y legal para sean revisadas las concesiones.

➤ Disminución de trámites burocráticos.

Este es un aspecto que ha sido mencionado recurrentemente por los encuestados, por lo que se considera que tiene un sustento real.

Con respecto a la tabla 23, como ya se indicó, la empresa no cuenta en este momento con pasivos bancarios derivados del financiamiento de unidades de transporte remunerado de personas, sin embargo, con la intención de recuperar rutas o brindar servicios a nuevas empresas, se consideró conveniente realizar este análisis.

Se consultó al Banco Nacional de Costa Rica, a Scotiabank y a Bac Credomatic, el monto del financiamiento es $\text{¢}32$ millones, en los tres casos una prima de $\text{¢}7$ millones, un plazo de 96 meses u 8 años. Como se nota en la mencionada tabla 23, en el caso de la comisión bancaria es similar en las tres entidades financieras, solo un poco más alta en el caso de Bac Credomatic. Sin embargo, en el caso de la tasa de interés inicial, en los tres casos tipo fija por 24 meses, la más accesible corresponde al Banco Nacional de Costa Rica, lo que se considera bueno, porque ya se dispone de cifras como forma de planificar adecuadamente el presupuesto de inversión de la empresa CR Rides S.A..

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

A continuación, en este capítulo se desarrollarán las conclusiones y recomendaciones producto del análisis de la información recopilada a lo largo de la investigación y que nos permiten dar a conocer los resultados y sugerencias con respecto al proyecto.

6.1.1 Conclusión general

De acuerdo con el objetivo general de esta investigación se concluye que la estrategia financiera permite la elaboración de un plan que contribuya al mejoramiento de la rentabilidad de la empresa CR Rides S.A., que se dedica al transporte remunerado de personas en las modalidades de Servicios Especiales y Turismo, a partir del año 2021.

También se concluye que la administración de la empresa ha tomado medidas para disminuir los gastos y en general los egresos, debido a que la cancelación de contratos por parte de las empresas a las cuales se les prestaba el servicio de transporte para sus colaboradores, disminuyó drásticamente los ingresos de esta PYME, por lo tanto, las medidas fueron para contrarrestar esta afectación como, por ejemplo, el retorno de unidades en desuso al concesionario, lo que permitió disfrutar de un relativamente mejor panorama en medio de las consecuencias nefastas a causa de la pandemia COVID-19.

6.2 Conclusiones específicas

6.2.1 Describir la situación financiera de la pyme CR Rides S.A., san pablo, Heredia, período 2020 – 2021.

Se concluye que debido a las consecuencias de la pandemia COVID-19, de setiembre 2019 a diciembre 2020, la situación financiera de la empresa CR Rides S.A. resultó afectada de forma negativa, ya que los activos disminuyeron en más de ¢8,5 millones, equivalente a 11%, mientras que los pasivos aumentaron en más de ¢3,6 millones o 9% y el patrimonio decreció en más de ¢12,1 millones o 33%.

En el caso del corte a junio 2021 con respecto al cierre a diciembre 2020, se concluye que los activos disminuyeron en casi ¢44 millones o 65%, mientras que los pasivos lo hicieron en ¢42,1 millones, equivalente a 99% y el patrimonio también disminuyó en ¢1,6 millones o 6%.

Se concluye también que, con respecto al estado de resultados, para el período 2019 los ingresos alcanzaron ¢42,9 millones, mientras que las utilidades fueron de ¢2,1 millones, que equivalen a 5% de dichos ingresos. Para el cierre del período 2020 los ingresos sumaron ¢50,2 millones, mientras que la utilidad fue de ¢745 mil, que equivale solo a 1,48% del total de ingresos, lo que se considera malo, mientras que, para el corte a junio 2020, los ingresos fueron de ¢10,3 millones y la utilidad fue de ¢287 mil, representando solo 3% de los ingresos, lo que se considera bajo.

En el caso de los resultados de la encuesta, se concluye que 80% de los sujetos se encuentran en un rango de edad de 30 a 39 años; el 40% de ellos cuenta con una experiencia de 1 a 5 años en el transporte remunerado de personas e igualmente tiene una experiencia de más de 5 y hasta 10

años; el 100% de los encuestados están laborando en este sector e igualmente todos respondieron que a raíz de las consecuencias de la pandemia COVID-19 las condiciones del sector cambiaron; el 60% responsabilizó a la modalidad del teletrabajo, el 80% respondió que se deben eliminar las restricciones actuales impuestas por el Ministerio de Salud, el 100% consideró que deben darse cambios en la legislación actual como forma de apoyar al sector y de ese total un 40% indicó que se deben eliminar los monopolios de dicho sector y otro 40% respondió que deben reducirse los procesos burocráticos y, finalmente, un 80% de las respuestas de los encuestados fue que afirmaron que habían incurrido en obligaciones o deudas a causa del impacto de la pandemia COVID-19.

6.2.2 Identificar los cambios que se han presentado en el entorno que incrementaron el riesgo al que se está enfrentando la empresa CR Rides S.A.

Se concluye que la empresa CR Rides S.A., se vio muy afectada debido principalmente al envío a la modalidad del teletrabajo de colaboradores de las empresas a las cuales les prestaba servicios de transporte especial, lo que impactó negativamente los ingresos de esta PYME y, en consecuencia, la administración tuvo que tomar medidas drásticas como prescindir de colaboradores y retornar unidades de transporte público al concesionario. La disminución de operaciones y de ingresos, redujo el margen de utilidad neta a solamente un 1% para el período fiscal 2020 y para el corte a junio este margen solo representó el 3%, lo que se considera muy bajo,

Se concluye también que debido a que las empresas enviaron a sus colaboradores a laborar mediante la modalidad del teletrabajo como consecuencia de la pandemia COVID-19, la PYME objeto de esta investigación debió aceptar la cancelación de contratos por parte de dichas empresas, lo cual se considera malo.

Se concluye asimismo que la empresa CR Rides S.A. se ha visto afectada porque algunas empresas han asumido ilegalmente la rutas que atiende esta PYME, disminuyendo también la generación de ingresos, ante lo cual se presentaron las denuncias ante las autoridades del sector.

Se concluye que también las restricciones al ingreso de turistas a Costa Rica, debido a las restricciones sanitarias para contener los contagios de COVID-19, cambiaron y afectaron el sector de transporte remunerado de personas en la modalidad de turismo, lo cual afectó aún más a las empresas como la PYME que es objeto de esta investigación.

6.2.3 Alternativas que posibiliten mejorar los resultados financieros

Se concluye que es necesario aumentar la oferta de servicios de esta PYME a otras empresas traen de regreso a sus instalaciones a los colaboradores que estaban realizando teletrabajo durante todos los días de la semana, con el objetivo de aumentar sus operaciones y generar más ingresos.

Se concluye también que la posibilidad de incursionar en el sector del turismo rural es una posibilidad debido a que el Gobierno ha ido permitiendo el ingreso de turistas a Costa Rica, además de que también se pueden realizar eventualmente servicios de turismo hacia las regiones del interior del país para trasladar a ciudadanos locales, toda vez que las medidas sanitarias son claras y lo que se debe hacer es acatarlas.

Se concluye que la decisión que tomó la gerencia de esta PYME de retornar al concesionario las unidades en desuso debido a la cancelación de contratos, fue muy acertada porque afectó

positivamente la posición financiera, en especial debido a que, en el cierre a junio 2021 los pasivos solo representaron un 3% del total de activos, lo cual se considera bueno, en contraposición del cierre a diciembre 2021 que significaron 63%.

Se concluye finalmente que, para el cierre a junio 2021, la situación financiera de la PYME se presenta mejor, a pesar de que los ingresos disminuyeron drásticamente con respecto a los períodos inmediatos anteriores.

6.2.4 Confeccionar un plan que permita la aplicación de pautas con base en la estrategia financiera.

Se concluye que es necesario disponer del conocimiento acerca de la situación actual del mercado de transporte remunerado de personas, para disponer del conocimiento que le permita a la administración tomar decisiones acertadas.

Se concluye también que los sujetos encuestados ponderaron medidas que pueden ayudar en la reactivación del sector, entre las que se mencionaron: la reactivación del ingreso de turistas a Costa Rica, el análisis gubernamental de los monopolios que dominan el sector, la revisión de la calidad del servicio en las rutas concesionadas y la disminución de trámites burocráticos.

Este aspecto se desarrolla en el capítulo 7, referente a la propuesta de esta investigación.

6.3 LIMITACIONES

Se deben al hecho de que no se pudo acceder a opiniones de más sujetos que laboran en el sector del transporte remunerado de personas en la modalidad de servicios especiales y turismo, puesto que no es posible ubicarlas, dado que deben seguir las directrices de sus patronos, además de cumplir con las rutas y horarios establecidos.

Lo otro es que se deben de seguir los protocolos sanitarios referentes a lo decretado por el Ministerio de Salud, que restringen actividades y movimientos con el fin de reducir los contagios de la pandemia COVID-19.

6.4 RECOMENDACIÓN GENERAL

Se recomienda la contratación de un profesional calificado que colabore en el desarrollo de un proceso de planeación estratégica para que elabore de un plan de negocio y de seguimiento a los procesos de ejecución y control.

Se recomienda la elaboración de un plan operativo que contribuya que considere la pauta presupuestaria de acuerdo con los objetivos que se han fijado de acuerdo con la estrategia financiera para aumentar la rentabilidad de esta PYME que se dedica al transporte remunerado de personas en las modalidades de Servicios Especiales y Turismo, localizada en el distrito Rincón de Sabanilla, en el cantón de San Pablo, provincia de Heredia.

6.5 RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

6.5.1 Describir la situación financiera de la pyme CR Rides S.A., san pablo, Heredia, período 2020 – 2021.

Se recomienda la elaboración de una base de datos en Excel que permita disponer de las cifras históricas relacionados con las cuentas de activo, pasivo y patrimonio, además de las cuentas de resultados, a nivel de cuentas mayores y realizar análisis horizontales, verticales y de índices financieros.

Se recomienda que, a nivel de resultados, los costos y gastos sean debidamente identificados y, en consecuencia, también asignados, con el propósito elaborar análisis de puntos de equilibrio.

Se recomienda el seguimiento de los resultados que arrojó la encuesta que se aplicó a los sujetos relacionados con el sector del transporte remunerado de personas, como, por ejemplo: impacto de la aplicación de la modalidad del teletrabajo, restricciones a causa de las medidas sanitarias decretadas por el Ministerio de Salud, identificación de los aspectos negativos en el marco de la legislación como monopolios en este sector y procesos burocráticos de los trámites, entre otros.

6.5.2 Identificar los cambios que se han presentado en el entorno que incrementaron el riesgo al que se está enfrentando la empresa CR Rides S.A.

Se recomienda la elaboración de un presupuesto de capital considerando la situación presente y futura de la PYME, con el propósito de estar al tanto de cualquier variación favorable en cuanto a una mayor generación de ingresos, porque eventualmente eso requerirá de más recursos.

Se recomienda que la empresa continúe actuando de manera formal en lo referente a los contratos por prestación de servicios porque esto brinda una mejor cobertura legal y operacional.

Se recomienda que la empresa de seguimiento a las denuncias presentadas ante las autoridades que rigen el sector, porque de esa manera se puede disminuir la prestación ilegal de servicios que afecta las rutas legalmente disfruta la PYME objeto de esta investigación.

Se recomienda estar atentos a cualquier eventual incremento en el ingreso de turistas a Costa Rica, con el objetivo de poder captar una parte de ese sector.

6.5.3 Alternativas que posibiliten mejorar los resultados financieros

Se recomienda la utilización de las redes sociales con el propósito de que esta PYME pueda promocionarse entre una mayor cantidad de empresas que aún no la conocen y que puedan requerir sus servicios.

Al igual que la recomendación anterior, en este caso se recomienda la promoción también en redes sociales para promocionarse en el sector del turismo rural, tanto para ciudadanos local como también para los visitantes de otros países.

Se recomienda cautela en la contratación de créditos debido a que, en la actualidad, a pesar de la disminución de ingresos, la empresa disfruta de una relativa salud financiera que debe mantenerse y mejorarse.

6.5.4 Confeccionar un plan que permita la aplicación de pautas con base en la estrategia financiera.

Se recomienda suscribirse a revistas y reportes relacionados con el sector del transporte remunerado de personas, con el propósito de estar al tanto de todo lo referente a este sector.

Se recomienda tomar en cuenta las opiniones de los sujetos encuestados, entre estas: la reactivación del ingreso de turistas a Costa Rica, el análisis gubernamental de los monopolios que dominan el sector, la revisión de la calidad del servicio en las rutas concesionadas y la disminución de trámites burocráticos, porque se consideran como aspectos realmente importantes para este sector.

CAPÍTULO VII: PROPUESTA

Esta propuesta consta de los siguientes aspectos:

1. Justificación
2. Objetivo general de la propuesta
3. Aspectos que permiten mejorar la rentabilidad de la PYME
4. Diagrama de Gantt
5. Conclusión

7.1 JUSTIFICACIÓN

En este apartado se considera que la investigación aporta el conocimiento necesario para que tenga uso práctico porque, efectivamente se analizó la problemática del sector del transporte remunerado de personas en las modalidades de Servicios Especiales (Trabajadores) y Turismo en el que se desenvuelve esta PYME, con base en la recopilación, estructuración y análisis de campo, promoviendo medidas que posibilitarían un incremento de la rentabilidad.

7.2 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

Se fórmula de la siguiente manera:

Identificar los aspectos de la estrategia financiera que mejoren la rentabilidad de la PYME CR Rides S.A., que se dedica al transporte remunerado de personas en las modalidades de Servicios Especiales (Trabajadores) y Turismo, San Pablo, Heredia, 2021

7.3 ASPECTOS QUE PERMITEN MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA PYME

7.3.1 Formular misión, visión y valores.

De acuerdo con lo expresado anteriormente, por lo general, las empresas con carácter presentan tanto en sus sitios web como en sus instalaciones físicas, la identificación de su misión, visión y valores:

Misión:

Somos una empresa de transporte dedicada a la satisfacción de las necesidades de nuestros pasajeros y a cuidar de los detalles que aseguren la calidad del servicio.

Visión:

Nuestro enfoque es consolidarnos como la empresa de transporte remunerado que brinda la mayor confianza y satisfacción de nuestros clientes con base en un ambiente de seguridad y responsabilidad.

Valores:

Respeto

Honradez

Empatía

Responsabilidad

7.3.2 Mostrar proyecciones de resultados de la PYME para el período 2022

Tabla 24

Estado de resultados proyectado

Proyecciones 2021 - 2022

(En ¢)

CUENTA	AÑO 2021	%	AÑO 2022	%	HORIZONTAL	%
INGRESOS	20.000.000	100%	30.000.000	100%	10.000.000	50%
COSTOS			12.000.000	40%	12.000.000	
GASTOS	19.200.000	96%	15.000.000	50%	-4.800.000	25%
UTILIDAD (P)	800.000	4%	3.000.000	10%	2.200.000	275%

FUENTE: elaboración propia.

Se proyecta un incremento de 50% en la generación de ingresos del período 2022 con respecto al 2021. Se hace la diferenciación de los costos variables con respecto a los gastos fijos para mejorar la eficiencia de la empresa e incrementar la rentabilidad.

7.3.3 Identificar las principales medidas que se aplicaran en adelante

Se presentan a continuación:

- ✓ incrementar la oferta de los servicios de transporte de personas a otras empresas en las que requieran que un tercero traslade colaboradores a sus oficinas.
- ✓ Estar atento a eventos que se vayan presentando en el horizonte para planificarlos adecuadamente.
- ✓ Incursionar con firmeza en el turismo rural, promoviendo la prestación de servicios.
- ✓ Un uso adecuado de las redes sociales como medio más rápido, efectivo y económico de darse a conocer y atraer clientes.
- ✓ Tener presente el financiamiento bancario en caso de que las operaciones de la empresa muestren un crecimiento.

7.4 DIAGRAMA DE GANTT

A lo largo de todo el año deben tomarse las medidas estratégicas operativas para cada mes analizar, controlar y reorientar el rumbo de la empresa mediante el análisis de cada partida y su importancia para la empresa.

Tabla 25

CR RIDES S.A.		Inicio del proyecto		17/5/2021																			
Encargado del Poryecto: Joaquin Espinoza		Semana para mostrar		1		17 de mayo del 2021							31 de mayo del 2021										
						17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
TAREA		ASIGNADO		PROGRESO		INICIO		FIN															
						L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D				
Estrategia de rentabilidad para transporte remunerado de personas de la empresa CR Rides S.A.																							
Revision EF anteriores 2019, 2020 y 2021	JOAQUIN ESPINOZA																						
Revision de contratos actuales con clientes	JOAQUIN ESPINOZA																						
Busqueda de nuevos clientes para CRRides	JOAQUIN ESPINOZA																						
Crear instrumento para analisis de mercado	JOAQUIN ESPINOZA																						
Analisis fuentes de financiamiento	JOAQUIN ESPINOZA																						
Resultados de los analisis realizados a las tareas propuestas para la investigacion																							
Elaborar tabla de resultados de EF	JOAQUIN ESPINOZA																						
Analizar resultados de revision de contratos actuales	JOAQUIN ESPINOZA																						
Alcance de los nuevos clientes contactados	JOAQUIN ESPINOZA																						
Aplicación de instrumento de analisis de mercado	JOAQUIN ESPINOZA																						
Resultado del analisis de fuentes de financiamiento	JOAQUIN ESPINOZA																						

7.5 CONCLUSIÓN

Se concluye que, de acuerdo con la investigación realizada, la empresa cuenta con la posibilidad de mejorar sus márgenes de rentabilidad, como, por ejemplo, el margen de utilidad neta, pasando de 4% en los resultados del año 2021 versus el 10% para el año 2022, lo cual le permitiría una mejor administración de sus ingresos, costos y gastos, fortaleciendo su patrimonio, lo que se considera relevante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfaro, K. (2018). Estudio de factibilidad técnica, comercial y económica para formalizar la empresa Chic en el Llano de Desamparados en el II semestre del 2018. (Tesis de grado). Universidad Hispanoamericana, Costa Rica.

Bernal, C., (2016). Metodología de la investigación. Editorial Pearson. 4 ed. México.

Blog.controlgroup.es. (18 enero 2019). Cómo medir la rentabilidad de una empresa. Control Group, Finanzas. Recuperado de <https://blog.controlgroup.es/medir-la-rentabilidad-una-empresa/>

Brealey, R., Myers, S. y Allen, F. (2015). Principios de finanzas corporativas. México: McGraw Hill Education.

Cámara de Comercio de España (2018). 10 alternativas financieras para empresas. Recuperado de: <https://www.camara.es/blog/creacion-de-empresas/10-alternativas-financieras-para-empresas>

Cámara de Valencia (2020). ¿Cuáles son los Estados Financieros más importantes de una empresa? Valencia. Recuperado de: <https://www.master-valencia.com/economia/estados-financieros/>

Castro, P. (2021). ¿Qué es el muestreo por conveniencia? QuestionPro. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/>

Castro, P. (2021). Técnicas de investigación cuantitativa para recolectar datos. QuestionPro. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/tecnicas-de-investigacion-cuantitativa/>

Centers for Disease Control and Prevention (2018). Public Transportation System: Introduction or Expansion. Recuperado de: <https://www.cdc.gov/policy/hst/hi5/publictransportation/index.html>

Chicaiza, L; Garcia, M; & Leonardo, I. (2021). ¿Economía o Salud? Un análisis global de la pandemia de Covid-19. Revista de Economía Institucional, 23(44), 171-194. <https://doi.org/10.18601/01245996.v23n44.08>

Coll, F. (2021). Fuente terciaria. Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/fuente-terciaria.html>

Control Group (2019). Cómo medir la rentabilidad de una empresa. Recuperado de: <https://blog.controlgroup.es/medir-la-rentabilidad-una-empresa/>

CRhoy.com (2015). Procurador: transporte remunerado de personas es un servicio público. Recuperado de: <https://archivo.crhoy.com/procurador-transporte-remunerado-de-personas-es-un-servicio-publico/nacionales/>

Da Silva, D. (2020). Valores de una empresa: ¿Cómo definirlos para ser marcantes? Biblioteca Zendesk. Recuperado de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/valores-de-una-empresa/>

Delsol (2021). Muestreo probabilístico o no probabilístico. Software Delsol. Recuperado de: <https://www.sdelsol.com/glosario/muestreo-probabilistico-o-no/>

ESAN (2015). ¿Qué criterios miden la situación financiera de una empresa? Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/08/criterios-miden-situacion-financiera-empresa/>

Espinoza, J., (2016). Metodología utilizada en Costa Rica para el cálculo de los tarifaria de servicios de transporte público, modalidad autobús. Universidad de Costa Rica, Boletín Técnico. Recuperado de: <https://www.lanamme.ucr.ac.cr/repositorio/bitstream/handle/50625112500/318/2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Etecé (2021). Misión y visión. Equipo Editorial Etecé. Buenos Aires. Recuperado de: <https://concepto.de/mision-y-vision/>

- Galambos, C. (2019). The future of transportation: Where will we go? GEOTAB.
Recuperado de: <https://www.geotab.com/blog/future-of-transportation/>
- Galeano, M. (2020). Diseño de proyectos en la investigación. Fondo Editorial Universidad EAFIT. Medellín.
- Gitman, F. (2018). Principios de Administración Financiera 3. (1ª ed). México.: Pearson Educación.
- Gómez, M. (2012). Elementos de estadística descriptiva, (4.ª ed.). San José, Costa Rica: EUNED
- Hernández, R. (2018) Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta. 1 Ed. <http://www.ebooks7-24.com/?il=6443>
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014). Metodología de la Investigación 6 Ed. México. McGraw Hill.
- Illera, L., Illera, J. (2015) Política empresarial. Línea de Dirección y Estrategias. Bogotá, Colombia. Editorial CESA
- Instituto Nacional de Aprendizaje (2021). Claves para una PYME EXITOSA. San José.
Recuperado de:
<https://www.ina.ac.cr/AcercaINA/Documentos%20compartidos/Documentos%20Didacticos/Pymes/Claves%20para%20una%20Pyme%20exitosa.pdf>
- Lanamme (2018). Costa Rica: Una propuesta para superar la crisis de movilidad actual (2018 – 2022). Recuperado de:
<https://www.lanamme.ucr.ac.cr/repositorio/bitstream/handle/50625112500/1205/Sistemas%20de%20Transporte%20y%20Movilidad.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Llorente, A., (2020). ¿Cómo hacer un plan de negocios en 4 pasos? OBERLO.
Recuperado de: <https://cl.oberlo.com/blog/escribir-plan-negocios-guia-definitiva-emprendedor>

López, F. (2019). Población estadística. Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>

Lugo, Z. (2020). Población y muestra. Recuperado de: <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>

Martínez, A. (2021). Alternativa, concepto, definición. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/alternativa/>

Ministerio de Salud (2020). Primer caso sospechoso por COVID-19 en Costa Rica. 5/3/2020. Recuperado de: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1552-primer-caso-sospechoso-por-covid-19-en-costa-rica>

MEIC. (2020). MEIC Y FODEMIPYME ACTIVAN ACCIONES PARA MITIGAR IMPACTO DEL COVID-19 EN LAS MIPYMES. Recuperado de: <https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/993/meic-y-fodemipyme-activan-acciones-para-mitigar-impacto-del-COVID-19-en-las-mipymes.php>

MEIC. (2020). Impacto de la pandemia por Covid19 en las PYME costarricenses. Recuperado de: <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2020/pyme/covid19.pdf>

MEIC. (2021) Registro de empresas PYME – MEIC Recuperado de: <https://www.meic.go.cr/meic/web/45/pymes.php>

Miesesglobal.org (2017). La rentabilidad de las acciones. España. Recuperado de: <http://www.miesesglobal.org/recursos/la-rentabilidad-de-las-acciones/>

Muñoz, A. (2021). Las fuentes de información. Granada, España. Recuperado de: <https://www.ugr.es/~anamaria/fuentesws/Intro-FI.htm>

OCDE (2020). Costa Rica Visión General. Estudios Económicos. OCDE. Julio 2020.

Pérez, J. y Gardey, A. (2015). Definición de resultado. Recuperado de:
<https://definicion.de/resultado/>

Pérez, J. y Vega, C. (2015). La gestión financiera de la empresa.
[https://books.google.com/books?id=WJ16CgAAQBAJ&newbks=1&newbks_re
dir=0&dq=planificaci%C3%B3n+financiera&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.com/books?id=WJ16CgAAQBAJ&newbks=1&newbks_re dir=0&dq=planificaci%C3%B3n+financiera&source=gbs_navlinks_s)

Pierri, H. (2020). La ética en la toma de decisiones. Global Strategy Report. España.
Recuperado de: <https://global-strategy.org/la-etica-en-la-toma-de-decisiones/>

Roa, N. (2020). Como el mundo deja de moverse. Moviliblog. Recuperado de:
<https://blogs.iadb.org/transporte/es/cuando-el-mundo-deja-de-moverse/>

Ross, A., Westerfield, R., y Jaffe, J., (2012) Finanzas corporativas. México: 9° Ed. Mc
Graw Hill.

QuestioPro (2021). Muestreo probabilístico. Recuperado de:
<https://www.questionpro.com/blog/es/como-realizar-un-muestreo-probabilistico/>

Sánchez Bermejo (2021). El contrato de transporte de personas. Málaga. Recuperado
de: <https://www.sanchezbermejo.com/el-contrato-de-transporte-de-personas/>

Sánchez, R. (8 de abril del 2020). El Covid-19 en la industria de la construcción de Costa
Rica, ¿Qué ha pasado durante la pandemia? revistaconstruir.com. Recuperado de:
[https://revistaconstruir.com/el-covid-19-en-la-industria-de-la-construccion-de-
costa-rica-que-ha-pasado-durante-la-pandemia/](https://revistaconstruir.com/el-covid-19-en-la-industria-de-la-construccion-de-
costa-rica-que-ha-pasado-durante-la-pandemia/)

Serrano, G. (2020). Modelos de investigación cualitativa en educación social. Madrid,
España.

Sistema Costarricense de Información Jurídica (2021). Ley Reguladora del Servicio
Público del Transporte Remunerado de Personas. Recuperado de:

https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=41856

SWISSINFO.CH (2021). Turismo en Costa Rica cayó casi un 70% en 2020 por impacto de la pandemia. Perspectivas suizas en 10 idiomas. Recuperado de: <https://www.swissinfo.ch/spa/turismo-en-costa-rica-cay%C3%B3-casi-un-70--en-2020-por-impacto-de-pandemia/46284602>

Ulate, I. y Vargas, E. (2018). Metodología para elaborar una tesis. Editorial Universidad Estatal a Distancia. San José, Costa Rica.

Wolters Kluwer (2021). Contrato de transporte. España. Recuperado de: https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4slIAA AAAAAEAMtMSbF1jTAAAUMjQ0NztlUouLM_DxblwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAi_NI_DUAAAA=WKE

Úsuga, G. (2013). Formulación del Mapa de Riesgos Operativos del Sistema Metroplús para el Municipio de Medellín como su patrocinador: ¿Qué se debe mejorar? Medellín. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/84842008.pdf>

Unika Promotora (2019). Modelo de Plan de Negocios: Conceptos Básicos y Generales. Recuperado de: <https://www.unikapromotora.com/blog/modelo-plan-de-negocios/>

UNAM (2015). Administración de Riesgos: análisis de riesgos y portafolios de inversión. Recuperado de: <http://www.economia.unam.mx/profesores/blopez/Riesgo-Pres5.pdf>

Universidad Hispanoamericana (2021). Guía para trabajo final de graduación 2021 – 2023. Facultad de Ciencias Económicas.

Urbina-Medina, H. (2020). Análisis de riesgo frente al Covid-19. Archivos Venezolanos de Puericultura y Pediatría, 83, 76-80.

Trenza, A. (2020). Estrategia Financiera: Qué es, para qué sirve y beneficios.

Recuperado de: <https://anatrenza.com/estrategia-financiera/>

ANEXOS

ANEXO 1

ENTREVISTA

Este instrumento forma parte de una investigación de la *UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA* para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, por lo que se agradece su atención.

1. Género:

Masculino

Femenino

2. ¿Edad en años cumplidos? _____

3. ¿Cuánto tiempo tiene de experiencia en el transporte remunerado de personas?

Más de 1 año y menos de 5 años

Más de 5 años y menos de 10 años

Más de 10 años

4. ¿Actualmente se encuentra laborando en el transporte remunerado de personas?

Sí ¿Con cuál empresa? _____

No Especifique: _____

5. ¿Considera que las condiciones del sector cambiaron a partir del año 2020?

Sí

No

Especifique: _____

6. Describa cuál considera que es el mayor riesgo que afectó al sector a partir del año 2020:

7. De acuerdo con lo que respondió en el punto anterior, ¿Cómo considera qué se puede hacer frente a esa situación?

8. ¿Considera que se debería efectuar algún cambio en la legislación como medida de apoyo al sector de transporte remunerado de personas?

Sí

No

9. ¿Identifique al menos una medida que el Gobierno debe implementar de acuerdo con su respuesta anterior?

10. ¿Incurrió en deudas a raíz de la situación resultante por la pandemia?

___ Sí
___ No

ANEXO 2

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Este instrumento forma parte de una investigación de la *UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA* para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas.

N°	ACTIVIDAD	REVISIÓN	ANÁLISIS	OTRO
1	Estados financieros			
2	Situación financiera			
3	Riesgos presentes en la entidad			
4	Composición de la PYME			
5	Resultados financieros			
6	Estrategia financiera			



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES

Este contrato de prestación de servicios (el "Contrato" o "Convenio") de fecha 23-02-18 (La "Fecha de Firma") que celebran por una parte **Soluciones Quinientos Seis S.A.**, ("s506") representada en este acto por el señor Yeremy Marín Hernández, y por la otra, representado en este acto por José Joaquín Espinoza Mora con cédula de identidad 112340178 (en lo sucesivo el "Transportista"), de conformidad con las siguientes declaraciones y cláusulas:

Las partes convienen en lo siguiente:

1. **VIGENCIA.** La vigencia de este contrato inicia desde su fecha de firma y durante un periodo de un año ("Vigencia Inicial"), a menos que sea terminado anticipadamente por s506, según convenga a sus intereses, mediando previo aviso por escrito al Transportista, sin gravamen y sin multa. Quedando para s506 efectuar solamente el pago de los servicios efectuados por el Transportista hasta la fecha de la rescisión y según la semana(s) que corresponda. En caso de no haber notificación por parte de s506 de la terminación del contrato luego del primer año, este tendrá una renovación automática mensual.
2. **ALCANCE DE LOS SERVICIOS.** El contratista conviene en prestar los servicios establecidos en la orden de trabajo (los "Servicios") Cada orden de trabajo ("ODT") deberá elaborarse con base en el formato que se acompaña al presente instrumento como Anexo A, misma que por esta sola referencia se entiende reproducida en este contrato y será ejecutada de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el presente contrato.

Fuente: Contrato de transporte con la empresa Soluciones 506

Figura 11

Contrato de prestación de servicios con la empresa Soluciones 506 S.A.



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES

Este contrato de prestación de servicios (el "Contrato" o "Convenio") de fecha 05/04/18 (La "Fecha de Firma") que celebran por una parte **Soluciones Quinientos Seis S.A.**, ("s506") representada en este acto por el señor Yeremy Marín Hernández, y por la otra, representado en este acto por Jose Joaquín Espinoza Mora con cédula de identidad 11239073 (en lo sucesivo el "Transportista"), de conformidad con las siguientes declaraciones y clausulas:

Las partes convienen en lo siguiente:

1. **VIGENCIA.** La vigencia de este contrato inicia desde su fecha de firma y durante un periodo de un año ("Vigencia Inicial"), a menos que sea terminado anticipadamente por s506, según convenga a sus intereses, mediando previo aviso por escrito al Transportista, sin gravamen y sin multa. Quedando para s506 efectuar solamente el pago de los servicios efectuados por el Transportista hasta la fecha de la rescisión y según la semana(s) que corresponda. En caso de no haber notificación por parte de s506 de la terminación del contrato luego del primer año, este tendrá una renovación automática mensual.
2. **ALCANCE DE LOS SERVICIOS.** El contratista conviene en prestar los servicios establecidos en la orden de trabajo (los "Servicios") Cada orden de trabajo ("ODT") deberá elaborarse con base en el formato que se acompaña al presente instrumento como Anexo A, misma que por esta sola referencia se entiende reproducida en este contrato y será ejecutada de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el presente contrato.
3. **PAGO**
 - 3.1 **Cargos.** A fin de ejecutar satisfactoriamente los servicios, materia del presente contrato, s506 pagará al Transportista según se establezca en la ODT. s506 no estará obligada a realizar pago alguno a menos que califique de satisfactorios los servicios prestados. El Transportista deberá revisar la información semanal de los servicios brindados por el miembro que s506 le asigne para validar la información, previo a la elaboración de facturas. Posteriormente, el Transportista entregará mensualmente en las oficinas centrales de s506, facturas que contengan información que s506 requiere en relación con los servicios prestados, incluyendo la descripción detallada de los servicios prestados, el cliente al que se prestó el servicio, los montos por entrada, salida o servicio especial por separado, y los gastos autorizados en que se haya incurrido. Se debe realizar una factura diferente por cada cliente agrupando en entradas y salidas en una factura, y servicios especiales en otra. Los pagos correspondientes a las facturas autorizadas se realizarán al siguiente lunes después de 30 días de recibida la factura por s506. El precio por ruta no es único ni fijo; será definido de acuerdo al servicio y presupuesto del cliente. En caso de que exista un reclamo, el Transportista deberá comprobar que presentó los controles de rutas respectivos en la semana siguiente al servicio brindado para proceder con dicho reclamo según corresponda. Si no existe evidencia en la entrega, por parte del Transportista, de controles de rutas al Coordinador de Transportes, el Transportista no podrá hacer reclamos de pagos. ~~La no presentación de facturas en el tiempo estipulado será causa suficiente para~~

Fuente: Contrato de transporte con la empresa Soluciones 506

Figura 12

Contrato de prestación de servicios con la empresa Soluciones 506 S.A.

CONTRATO DE TRANSPORTE DE TRABAJADORES

Entre nosotros, **JOSE JOAQUIN ESPINOZA MORA** con cedula **112390178** en calidad de **PRESIDENTE** con representación legal y con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma de la sociedad **3-101-751355 S.A.**, con cedula jurídica **3-101-751355** vecina de Heredia, San Pablo, Residencial Rincón verde número dos, Quien en adelante se denominará **EL TRANSPORTISTA**, y el señor **JOSE LOPEZ ZAMORA**, cedula de identidad **700670225**, en calidad de **PRESIDENTE** Con facultades de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de la empresa **SEA GLOBAL LOGISTICS SERVICES SOCIEDAD ANONIMA**, vecina de Alajuela, Tuetal Norte, del Hotel Pura Vida 400 metros noroeste, que suscriben, quienes en lo sucesivo se denominaran **LOS CONTRATANTES**, han convenido en celebrar el presente contrato de transporte, el cual se regirá por las siguientes cláusulas.

PRIMERO: El transportista se compromete a trasladar a los trabajadores de **SEA GLOBAL LOGISTICS SERVICES SOCIEDAD ANONIMA**, El recorrido será el siguiente: **SALE, CARTAGO, TRES RIOS, CURRIDABAT, SAN PEDRO, SAN JOSE, PURISCAL, CIUDAD COLON, SANTA ANA, BELEN, ALAJUELA HASTA SEA GLOBAL LOGISTICS SERVICES SOCIEDA ANONIMA, Y VICEVERSA.**

Fuente: Contrato de transporte con la empresa Soluciones Global Logistictics Services

Figura 13

Contrato de prestación de servicios con la empresa Soluciones 506 S.A.

Otras afectaciones

Aunado a la caída de los ingresos debido a las consecuencias de la pandemia COVID-19, la empresa se ha visto afectada por competencia no autorizada que ha incidido más en la crítica situación financiera que ya atraviesa, como se documenta a continuación:

1. Empresa Compañía Transportista del Suroeste Sociedad Anónima (CONTRASULI) cedula jurídica 3-101-010970, brinda servicios especiales en modalidad de trabajadores, sin tener los permisos correspondientes, incurriendo en el transporte ilegal de trabajadores.

A mediados del mes de marzo, diferentes empresas situadas en Santa Ana y Ciudad Colón, que brindan el servicio de transporte a sus trabajadores y que mantenían contratos de transportes con empresas autorizadas para brindar el servicio de Servicios Especiales en modalidad de trabajadores, dejaron de utilizar los servicios de transportistas autorizados y aproximadamente a partir del 15 de marzo de 2021, los trabajadores de diferentes empresas empiezan a ser trasladados por autobuses de la empresa Compañía Transportista del Suroeste Sociedad Anónima (CONTRASULI) cedula jurídica 3-101-010970, la cual no cuenta con permisos del Consejo de Transporte Público para realizar Servicios Especiales en modalidad de trabajadores, según consta con vista a certificación CTP-DE-PS-OF-2021-0322. Dicha situación, genera una clara infracción a la normativa vigente, así como una afectación a los diferentes transportistas que realizaban el transporte dentro del margen de la Ley.

Para el día 27 de julio del 2021 en un operativo en carretera frente al CAIS de Puriscal los oficiales de tránsito de la zona detienen el bus con placas SJB8318 que pertenece a la empresa AUTO TRANSPORTES SAN JOSE SAN JUAN DEL TOBOSI SUR S.A. (según estudio registral) el cual es sorprendido con usuarios de la empresa ubicada en Santa Ana y recogiendo usuarios en la parada de buses, los oficiales procedieron al decomiso de la placa y a la infracción correspondiente ya que este bus no cuenta con los permisos respectivos para trasladar trabajadores y mucho menos para transitar en la zona de Puriscal. **Ver anexo4**

Se conoce de una amenaza de buscar a la persona que esta realizando las denuncias para tomar represalias en contra del denunciante. El día 29 de julio del 2021 llegaron buses de todos lados, pero también buses de la empresa COMPAÑIA DE INVERSIONES LA TAPACHULA SOCIEDAD ANONIMA quienes al parecer se pusieron de acuerdo con la empresa Contrasuli para que recoger (Tapachula) en la radial a Lindora frente a Terrazas Lindora y hacer el recorrido hasta la ruta 27 donde luego hacen trasbordo a la empresa de buses (Contrasuli)

para que si un tráfico los detenga poder indicar que es una ruta regular y no de servicios especiales y de esta forma los oficiales no poder sancionarlos. **Ver fotos en anexo2**

Con relación a los trasbordos primero que se expone a los usuarios a peligro de accidentes de tránsito, al llegar un bus y parquear donde no es permitido y haber de tres a cuatro microbuses esperando para recibir a las personas genera presas como se puede ver en las fotos del Anexo 2. Otra cosa que es importante recalcar acá es que los microbuses que llegan a realizar el trasbordo cuentan con placa de transporte público en modalidad de Turismo, lo que hace que si un oficial los detenga indican que es transporte turístico y no podrían hacer infracción alguna, y de esta manera seguir brindando el servicio de transporte ilegal.

Se adjunta fotos del día 25 de marzo del 2021 donde los oficiales de tránsito de la policía municipal de Santa Ana llegaron y conversaron con los choferes de los buses, por una denuncia presentada vía telefónica ante este ente policial, en las fotos se logra evidenciar la presencia policial de las motos debidamente identificadas y con placas **SM6595 y SM6871. Ver Fotos Anexo2**

Fuente: Demanda

Figura 14

Evidencia de demanda en curso por prestación ilegal de servicios

Respaldo con fotos tomadas el día 25 de marzo del 2021



Fuente: Demanda

Figura 15
Evidencia de demanda en curso por prestación ilegal de servicios

Respaldo con fotos tomadas el día 15 de marzo del 2021, llegada de las unidades policiales SM6871 y SM6595



Fuente: Demanda

Figura 16
Evidencia de demanda en curso por prestación ilegal de servicios



Fuente: Demanda

Figura 17
Evidencia de demanda en curso por prestación ilegal de servicios