

Fintech: la revolución tecnológica y su impacto en las PYMES en el Cantón de Pococí.

Karina Medrano Rojas, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, Licenciatura en Finanzas.

2020.

Karina Medrano Rojas, es Bachiller en Administración de Empresas, opta por el grado de Licenciatura en Finanzas de la ULACIT, para contacto con el autor escribir a karimr781999@gmail.com

Resumen

Las finanzas al pasar de los años han sido la clave para todo tipo de empresa y las tecnologías financieras (Fintech) han llegado a crear métodos nuevos más eficientes. Fintech es la unión del mercado financiero en conjunto con la tecnología. Es una herramienta que puede ser utilizada por las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) para su innovación, competitividad y mayor eficiencia. La investigación tiene como fin conocer el alcance de las tecnologías financieras como una herramienta de innovación tecnológica para las PYMES del cantón de Pococí y las acciones que estas podrían implementar para su aplicación.

En cuanto al diseño de la investigación de tipo descriptiva, se utiliza un enfoque cualitativo, con una muestra de tipo probabilística y con una población de 50 PYMES del Cantón de Pococí que cumplían con los requisitos establecidos, quienes participaron en la aplicación de una encuesta para el logro de los objetivos por medio de soporte tecnológico para la recolección de la información.

En la presente investigación se logra conocer el mercado Fintech y las herramientas tecnológicas que ofrecen para la implementación de la innovación. En relación con los resultados obtenidos se logra identificar las oportunidades de mejora con el uso de las Fintech para las PYMES del sector geográfico seleccionado, así como la forma en la que se pueden implementar herramientas para su desarrollo e innovación.

Aunado a lo anterior se brindan las recomendaciones sobre las acciones que las PYMES del Cantón de Pococí que deben desarrollar para el uso de las tecnologías financieras dentro de los negocios el cual están vinculadas a la retroalimentación e investigación de las herramientas y el mercado Fintech, al igual que la contratación de un profesional que brinde asesoraría de acuerdo

al giro económico en que se desarrolla, para ello mediante la iniciativa de la innovación constante para tener ventaja competitiva en un mundo tan globalizado.

Palabras claves: Fintech, PYMES, tecnología, innovación

Abstract

Throughout the years, finances have been the key for every type of company and technological finances (Fintech) have encourage to create more efficient methods. Fintech is the union of the finance marketing altogether with technology. It is a tool that can be used for micro and macro companies (SMEs) for their innovation, competitiveness and a better efficiency.

The research purpose is to get to know the reaching capacity of technological finances as a technologically innovative tool for the SMEs in the Pococí canton and the actions that it could implement for its application.

Regarding the design of the investigation; it is a descriptive research. A qualitative approach is used, with a probabilistic sample and with a population of 50 SMEs from the Pococí canton that met the established requirements, who participated in the application of a survey to the achievement of the objectives by means of technological support for the collection of information.

In this research, the Fintech market has been introduced, as well as the technological tools that offers for the implementation of innovation. With the obtained results, it is possible to identify the opportunities to get better with the usage of Fintech for SMEs of the selected geographic sector, as well as the way to implement utensils for the development and modernization.

In addition to the previous information, it is given the recommendations of the actions that the SMEs of Pococí canton have to develop for the usage of technological finances in businesses; it

is linked to feedback and investigation of the tools and the Fintech market along with the hiring of a professional that brings advisory according to the economic spin that it develops, through the initiative of the constant innovation to win competitive advantage in a globalized world.

Key words: Fintech, SMEs, technology, innovation

Introducción

Actualmente el mundo se encuentra en constante avance que cada vez existen mayores cambios en el que las empresas deben adaptarse en un contexto interno y externo. Uno de los sectores más sobresaliente y de gran importancia para las PYMES es el sector financiero. Debido a la globalización se han ido creando las Fintech, el cual es la unión de tecnología y finanzas.

Las Fintech han logrado ofrecer aplicaciones o métodos en que las empresas están aprovechando los recursos tecnológicos y favoreciendo a su desarrollo empresarial. Existe una gran cantidad de tipos de negocio y aplicaciones que se encuentran vinculadas con las Fintech.

Es por lo que en el presente trabajo se hablará de las Fintech como una revolución tecnológica y el impacto que ha tenido en las PYMES del Cantón de Pococí, la forma en la que las PYMES han logrado adaptarse o no a las nuevas implementaciones tecnológicas financieras.

De manera que las pymes de la zona en estudio cuenten con información sobre las herramientas tecnológicas financieras permitiéndoles obtener un valor agregado con respecto al servicio brindado.

Por lo tanto, se define una revisión bibliográfica que determine las Fintech y también el impacto que han tenido en el cantón de Pococí. Es por eso que, mediante un cuestionario a la población de las PYMES del cantón de Pococí, se logra obtener la información que se requiere

para conocer el alcance del mercado Fintech en la zona. Se logra obtener el análisis para ser utilizada en las pymes según sus necesidades.

Antecedentes

El Consejo de Estabilidad Financiera, define Fintech como aquella innovación financiera que tiene la capacidad técnica para producir nuevos modelos de negocio, aplicaciones, procesos o productos que tienen un efecto material asociado a los mercados e instituciones financieras y a la prestación de servicios financieros.

A su vez un artículo de MIT Technology Review escrito por Antonio Núñez llamado “Hoja de ruta para la Cuarta Revolución Industrial: digitalizarse o desaparecer”, el cual indica que las empresas no tienen opciones, todas sin excepción alguna deben de pasar por el proceso de transformación digital. Núñez en su artículo comenta que actualmente nunca en la historia ha existido una fuerza capaz de cambiar tan rápido la forma de negocio y el orden económico del mundo como la tecnología, por ende, esto hace que la transformación económica sea una cuestión de urgencia.

En el 2018, en un artículo de Finnovista se redacta que aproximadamente el 60% de las Fintech en América Latina tienen como propósito mejorar el índice de inclusión financiera en las pymes y a su vez prestar servicios financieros más accesibles a población vulnerable para brindarles mejores servicios (Finnovista, 2018). Este artículo puede indicar que el mercado tecnológico financiero puede crear un impacto en las pymes para el desarrollo del país.

Por otra parte, el 60% de la población adulta hizo o recibió pagos por medio de un dispositivo móvil, el 28% de la población adulta ha utilizado internet para pagar o realizar compras, el 18%

de la población ha accedido a una cuenta bancaria a través del celular (Ernest, Gutiérrez y Schneider 2019, p14).

Se estima que los startups Fintech están dirigidas a consumidores o PYMES (Ernest, Gutiérrez y Schneider 2019, p15). Lo cual hace que el Fintech tenga un acceso más democrático al uso de plataformas de servicios financieros u oportunidades de innovación independientemente del tamaño de la empresa o de los estudios académicos de los gerentes empresariales.

Uno de los estudios realizados por Brenes y Sandi (2012) para un informe de TCU de la UCR se logra observar que la formación académica de los empresarios del cantón de Pococí es de un 32% con secundaria completa, 23% con secundaria incompleta, 21% con estudios universitarios y un 15% con educación primaria completa.

Lo cual se puede analizar que la falta de educación de la población en promedio que cuenta con una PYMES, la mayoría al tener conocimientos no tan establecidos existe una probabilidad de afectación en temas como falta de información o falta de conocimiento en términos de tecnologías financieras. Además, el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC, 2019) realiza un estudio del total de empresas según provincia, cantón y distrito, el total de empresas de Costa Rica son 35504 y Pococí cuenta con aproximadamente 641, eso quiere decir que del 100% de pymes Pococí cuenta con el 1.8% del total de empresas en Costa Rica.

Finalmente, una de las cosas que pueden influir en la desactualización tecnológica financiera es también la generación de los empresarios. Un estudio en el 2018 por el Índice de Finanzas Personales del Instituto TIAA-GFLEC dirigido a la generación del milenio (nacidos en 1981 al 1999) revela que el 40% de los ‘millennials’ con un celular lo utilizaron para pagos móviles. Se

puede visualizar que a pesar de que las tecnologías financieras ofrecen una forma más efectiva de administrar e implementar plataformas innovadoras en los negocios tampoco generación de los millennials han aprovechado al 100% esta modalidad por diferentes circunstancias.

Justificación

Desde inicios las finanzas han logrado ser un elemento clave para todo tipo de empresas, desde empresas grandes hasta las pequeñas y medianas empresas y debido a la globalización las finanzas han tenido una unión con la tecnología que han creado oportunidades de innovación para las PYMES.

Según un informe de la UCR llamado Retos y desafíos para el fortalecimiento y apoyo de las capacidades de gestión empresarial a través del trabajo comunal universitario en las PYMES de Pococí, las pequeñas y medianas empresas requieren apoyo en las áreas tales como manejo de personal, desarrollo de planes de mercadeo, desarrollo de planes estratégicos, análisis de información financiera, uso y aplicación de tecnologías, todas áreas importantes para el desarrollo y el correcto funcionamiento de las organizaciones e instituciones.

Con la presente investigación se beneficiará la población de pequeñas y medianas empresas ya que se busca conocer el alcance que han tenido las tecnologías financieras o las Fintech en el desarrollo de las PYMES del Cantón de Pococí. Lo cual permite saber las innovaciones y el conocimiento que éstas tienen sobre el tema y a su vez recopilar la información por medio de forma que pueda ser utilizada a beneficio de las PYMES y su desarrollo de acuerdo con las necesidades de innovación de tecnología financiera.

Objetivos de Investigación

Objetivo general

Establecer el alcance de las Fintech como una herramienta para la innovación tecnológica en Pymes de Pococí, para el establecimiento de acciones que permitan su uso en los diferentes sistemas tecnológicos

Objetivos específicos

1. Conocer el mercado y las herramientas que ofrece las tecnologías financieras para las pequeñas y medianas empresas del cantón de Pococí.
2. Identificar cuáles son las oportunidades de mejora que hay en el cantón de Pococí con el uso de las Fintech.
3. Analizar cómo se podrían implementar las herramientas para el desarrollo e innovación de las PYMES del cantón de Pococí.
4. Establecer las acciones que deben de desarrollar las empresas para utilizar las tecnologías financieras.

Problema

Un fundamento estratégico importante para el desarrollo de Costa Rica son las pequeñas y medianas empresas (PYMES), sin embargo, a pesar de toda la revolución tecnológica vinculada con la inclusión financiera aun muchas PYMES no han logrado implementar mecanismos para mejorar su competitividad con respecto a otras PYMES.

Muchas Startups Fintech son pymes ayudando a otras pymes. La asociación de Fintech en Centro América y Caribe redacta “Nuestra misión es hacia los socios y al público en general, un

espacio de colaboración abierta y transparente para fortalecer al ecosistema Fintech en la región Centroamérica y Caribe” y uno de sus objetivos es “Desarrollar un entorno apropiado para el desarrollo acelerado y exitoso de las tecnologías financieras de punta dentro de la región” (Fintech Centroamérica, 2020).

La investigación atiende el problema a la necesidad de conocer los instrumentos que brindan las Fintech a la población PYMES y saber a su vez conocer su adaptación o impacto específicamente en la zona de Pococí.

Una gran parte de las razones del por qué las pymes que no implementan la tecnología financiera son debido a la falta de conocimiento o temer. En Pococí existe una parte de la población que cuenta con niveles académicos bajos y puede que esto repercute a la innovación de la inclusión de la tecnología financiera. (INEC, p.179). Es por esto la importancia de conocer bien que es el Fintech y que impactos ha tenido en el Cantón de Pococí.

Pregunta de Investigación

¿Cuál es el alcance de las Fintech como herramienta para la innovación en las PYMES del cantón de Pococí y que acciones podrían implementar para su uso?

Alcance y Limitaciones

Alcances

Se pretende con los alcances de la investigación:

Lograr conocer el cambio positivo que las PYMES del Cantón de Pococí. Pueden evidenciar al implementar las Fintech

Brindarle a las PYMES del cantón de Pococí recomendaciones de las tecnologías financieras que pueden implementar.

Limitaciones

Algunas de las limitaciones de la investigación a considerar son:

Dificultades propias de los dueños de las PYMES para realizar la encuesta por falta de conocimiento de la materia.

Seleccionar la información adecuada para poder responder al problema planteado.

Revisión Bibliográfica

La cuarta revolución industrial ha sido marcada por el combinado de tecnologías digitales, financieras, físicas, biológica según Vaticina Klaus Schwab, autor del libro, La cuarta revolución industrial comenta "Se está al borde de una revolución tecnológica que modificará fundamentalmente la forma en que vivimos, trabajamos y nos relacionamos. En su escala, alcance y complejidad, la transformación será distinta a cualquier cosa que el género humano haya experimentado antes"(2016).

"La cuarta revolución industrial, no se define por un conjunto de tecnologías emergentes en sí mismas, sino por la transición hacia nuevos sistemas que están contruidos sobre la infraestructura de la revolución digital (anterior)", dice Schwab, que es director ejecutivo del Foro Económico Mundial.

Según un estudio realizado por Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC), Instituto para la Integración de América Latina y el Caribe (INTAL-BID) y La Universidad Internacional de las Américas (UIA) cuatro de cada diez

empresas están tratando de desarrollarse y tomar acciones en sentido a la tecnología financiera. Estas empresas son conscientes que adaptarse a la revolución digital 4.0 no es una opción, es una gran necesidad.

La tecnología financiera es la industria en donde se implementan nuevos mecanismos tecnológicos para brindar servicios financieros en las empresas. Tienen como fin crear productos o servicios novedoso en un sector tradicional para mejorar la eficiencia e incrementar la innovación y el desarrollo. Estas han marcado y beneficiado a muchas empresas a poder agilizar los procesos financieros. Actualmente en Costa Rica la tecnología financiera se ha ido implementando de una forma muy lenta pero sin embargo las Fintech en Costa Rica crecen hacia una evolución de los servicios financieros, un estudio elaborado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Finnovista comenta “Costa Rica no es ajena a este fenómeno: su liderazgo en la región en penetración móvil, así como su posición privilegiada en los rankings de innovación global y su capacidad para formar talento, la convierten en terreno fértil para el surgimiento de soluciones Fintech.”

El Fintech han venido a incursionar varias herramientas o aspectos que quedan a disposición y elección de las PYMES implementarlas en su desarrollo, tales como:

1. Medios de pago y transferencias: Son plataformas de pagos y transferencias internacionales. Como por ejemplo SINPE o Bancos digitales
2. Plataformas de financiación:
 - 2.1.Crowdfunding en Bienes Raíces: Es una plataforma mediante las personas físicas, jurídicas o inversionistas aportan dinero para financiar un proyecto de bienes raises.

- 2.2.Crowdfunding de Capital: Son plataformas en donde las personas pueden adquirir acciones de otras empresas.
- 2.3.Préstamos crowdlending: Son plataformas de negocios en donde las personas físicas o jurídicas pueden prestar dinero a empresas que necesitan préstamos. La idea es sacar los bancos y permitir que empresas presten a otras.
- 2.4.Préstamos P2P a Consumidores: Plataformas en la cual personas físicas o jurídicas pueden proveer préstamos en línea a individuos.
- 2.5.Financiación de Facturas: Plataformas en la cual personas físicas o jurídicas pueden adquirir facturas o cuentas por pagar de otros negocios o proveen préstamos respaldados en ella.
3. Soluciones financieras para empresas o gestión financiera: Software para contabilidad digital, facturación electrónica o plataformas en línea para visualizar el desempeño de la empresa.
 4. Finanzas personales y asesoría financiera: Son herramientas digitales para facilitar la gestión de ahorro, gestión de deudas personales, plataformas para educación y planeación financieras.
 5. InsurTech: Sistemas tecnológicos que se usan para brindar servicios en el sector de seguros.
 6. Entidades financieras digitales: Bancos y otras entidades financieras 100% digitales.

Ventajas de las tecnologías financieras en las PYMES.

1. **Democratización:** Las Fintech cada vez se vuelve más inclusivas y democráticas, dando acceso cada vez a una mayor cantidad de PYMES a que utilicen estos sistemas de tecnología financiera en sus empresas. De forma de que con un solo clic vía internet puedan acceder.
2. **Accesible:** Una de las cosas básicas que se necesita para usar tecnología financiera es conexión a internet y un dispositivo tecnológico. Lo cual lo hace completamente accesible para todas las pymes que cuenta con esos requisitos básicos.
3. **Mejor servicio:** Las clientes cada vez están más exigentes y acelerado gracias a la globalización y ofrecer diferentes medios de pago puede abrir mejores opciones a los clientes que serán eficientes, sencillas y rápidas.
4. **Agilizar procesos:** Utilizar plataformas para digitalizar documentos o enviar información es una alternativa muy efectiva para ahorrar tiempo y dinero, tanto así que con todas las herramientas que ofrece el Fintech se puede solicitar créditos de una forma muy rápida.

Costa Rica y la implementación de la tecnología financiera

Costa Rica tiene aproximadamente 35 504 PYMES según estudios del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC, 2019). Las mismas se han esforzado por despertar el interés hacia las tecnologías financieras ya que además de ser una ventaja competitiva existe una demanda aún más fuerte que la población exige a las pymes por temas de comodidad, eficiencia e inmediatez.

Según Robles Chief Technology Officer (CTO) de IMPESA ‘Fintech’ costarricense indica que “Un eficiente uso de la tecnología financiera, puede significar una verdadera ventaja competitiva para ellas. Podrían lograr una mayor eficiencia, diferenciación, exposición mediática, entre muchos otros beneficios que les permitirán competir con empresas grandes”.

El Banco Interamericano de Desarrollo en conjunto con Finnovista publicó un informe en el que se identificaron 703 startups Fintech en la región Latinoamericana y en ese momento cinco eran de Costa Rica. Actualmente se ha incrementado el número de empresas que ofrecen servicios tecnológicos y en Costa Rica hay más de 25. Las 25 empresas tienen una variedad de especialidades Fintech las cuales son: Empresas de Tecnologías para Instituciones Financieras, Soluciones de Pagos, Plataformas de Financiación Alternativa y Gestión de Finanzas Empresariales. (La Nación,2019).

Las PYMES se han ido innovando, las empresas tecnológicas han ido implementando nuevos sistemas que han impulsado la competencia y permite que las empresas tengan mayores oportunidades.

Pococí y la tecnología financiera

Pococí y su localidad hacen de ellas un lugar agro y comercial, muy reconocido por sus grandes plantaciones de piña, banano, cacao y bambú. Además de que se logra evidenciar un gran desarrollo comercial, distintos sectores de Pequeñas y medianas empresas que se han esforzado a permanecer a flote con la globalización.

Pococí cuenta con un nivel de escolaridad no muy alto en donde una gran parte de la población es empírica y ha tenido la valentía de emprender, Sin embargo, aspectos como tecnologías financieras han generado un impacto positivo y negativo para muchas de ellas.

La tecnología financiera es un sector muy nuevo que aún existe desconfianza y falta de conocimiento frente a las opciones tradicionales por parte de las PYMES y no es la excepción para el cantón de Pococí. La zona cuenta con un potencial de desarrollo económico para el país,

pero la cultura y la falta de innovación del limonense puede que exista una probabilidad de que no se implementen o se desconozcan las tecnologías financieras.

Marco metodológico

Tipo de Investigación

El tipo de investigación utilizado en el trabajo desarrollado es descriptivo que según Jesús Gutiérrez (Sarabia Sánchez, 1999,57) “en las ciencias sociales, los estudios descriptivos se proponen realizar esencialmente una medición precisa de una o más variables en alguna población definida o en una muestra de dicha población. La descripción es, pues un discurso que evidencia y significa el ser de una realidad a través de sus partes, sus rasgos estructurales, sus cualidades, sus propiedades, sus caracteres estructurales o sus circunstancias”.

Es por eso que en el presente trabajo se busca identificar y descubrir algunas características o aspectos puntuales de la realidad del impacto que ha tenido las PYMES del Cantón de Pococí con la tecnología y la inclusión del ámbito financiero mejor conocidos como Fintech.

Enfoque

Debido a que se debe comprobar el impacto en la zona de Pococí el trabajo a investigar será creado bajo el planteamiento metodológico de enfoque cualitativo que según los autores Blasco y Pérez indican que la investigación cualitativa “estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Es un modo de encarar el mundo empírico, señala que, en su más amplio sentido, es la investigación que produce datos descriptivos: las palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable (2007, Pág. 25).

Población

La población según Tamayo (2012) es:

La totalidad de un fenómeno de estudio incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Para dicha investigación la población serán los dueños que cuenten con una Pequeña y Mediana Empresa específicamente del Cantón de Pococí. Según, el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC, 2019) hay 641 PYMES en el cantón de Pococí.

Además, se realizará una encuesta a este segmento y la participación serán de aproximadamente 50 empresarios, la información será recolectada para el logro de los objetivos mencionados y propuestos anteriormente.

Muestra

Todos los encuestados poseerán una pequeña o mediana empresa el cual les brindará información de plataformas Fintech. Del total de las PYMES que hay en el cantón de Pococí el cual son 641 (INEC, 2019) se someterá a encuesta un total de 7.8% del total de pymes el cual representan como mínimo 50 encuestas dentro de la muestra. Esta se aplica de forma individual con soporte tecnológico para una mayor visualización y análisis de los resultados.

En el presente estudio la muestra va a hacer probabilística, ya que todos los encuestados serán las personas encargadas de la gestión de una pequeña o mediana empresa, el cual les brindará información y recomendaciones de la tecnología financiera.

Fuentes

El trabajo se elabora bajo el apoyo de fuentes primarias que según Miguel Gómez hace referencia a la institución (pública o privada), o persona que recogió primero los datos y produjo la estadística. Esto aplica para datos que se encuentran de manera impresa, sitio web, entre otros (2018).

Para efectos del trabajo se utilizarán fuentes primarias como encuestas a 50 PYMES del cantón de Pococí. Adicional se hará uso de fuentes secundarias tales como libros, documentos, artículos, documentales. Según Gómez las fuentes secundarias es cuando una institución, empresa o persona, utiliza para su estudio datos estadísticos no recogidos por ella, sino provenientes de una fuente primaria y luego las publica o difunde, esa nueva publicación será una fuente secundaria. (2018), con dicha información se busca complementar y apoyar la investigación para poder lograr el resultado esperado y cumplir con los objetivos previamente planteados.

Cuadro de Variables

En el siguiente apartado se muestra un cuadro de variables el cual muestra lo teórico-practico de la investigación de acuerdo con los objetivos planteados en el trabajo.

Tabla No. 1

Cuadro de Variables

Objetivo específico	Variable	Indicador	Conceptualización	Instrumentalización	Operación
Conocer el mercado y las herramientas que ofrece las tecnologías financieras para las pequeñas y medianas empresas del cantón de Pococí.	Mercado y herramientas	Descripción del mercado y lista de herramientas que ofrece las tecnologías financieras	La industria en donde se implementan herramientas tecnológicas financieras en una empresa.	Cuestionario a pequeñas y medianas empresas del cantón de Pococí “Fintech y su impacto en el cantón de Pococí”	Pregunta 8 y pregunta 7 de la encuesta para PYMES
Identificar cuáles son las oportunidades de mejora que hay en el cantón de Pococí con el uso de las Fintech.	Oportunidades de mejora	Definición de las oportunidades de mejora	Todo aspecto que genera un cambio positivo en las PYMES del cantón de Pococí	Cuestionario a pequeñas y medianas empresas del cantón de Pococí “Fintech y su impacto en el cantón de Pococí”	Pregunta 9 y pregunta 10 de la encuesta para PYMES
Analizar cómo se podrían implementar las herramientas para el desarrollo e innovación de las PYMES del cantón de Pococí.	Implementar herramientas para el desarrollo e innovación	Determinar cómo implementar herramientas para el desarrollo e innovación	Aquello que las PYMES del cantón de Pococí requieren para crecer.	Cuestionario a pequeñas y medianas empresas del cantón de Pococí “Fintech y su impacto en el cantón de Pococí”	Pregunta 11 y 12 de la encuesta para PYMES
Establecer las acciones que deben de desarrollar las empresas para utilizar las tecnologías financieras.	Acciones	Lista de acciones para las PYMES	Todo aquello que las PYMES del cantón de Pococí deben de hacer para una mayor innovación y brindar un mejor servicio.	Cuestionario a pequeñas y medianas empresas del cantón de Pococí “Fintech y su impacto en el cantón de Pococí”	Pregunta 13 y pregunta 14 de la encuesta para PYMES

Fuente: Elaboración propia, 2020

Análisis de los resultados

Considerando la encuesta aplicada sobre las Fintech como una herramienta para la innovación tecnológica en Pymes de Pococí, así como la teoría presentada en la revisión bibliográfica se realiza el siguiente análisis en conjunto con los objetivos planteado previamente.

Mercado y herramientas

Según las 50 personas encuestadas que trabajan en el área administrativa o cuentan con una pequeña o mediana empresa en el cantón de Pococí, se logra obtener cual es el mercado y las herramientas que ofrece las tecnologías financieras para las pequeñas y medianas empresas del cantón de Pococí.

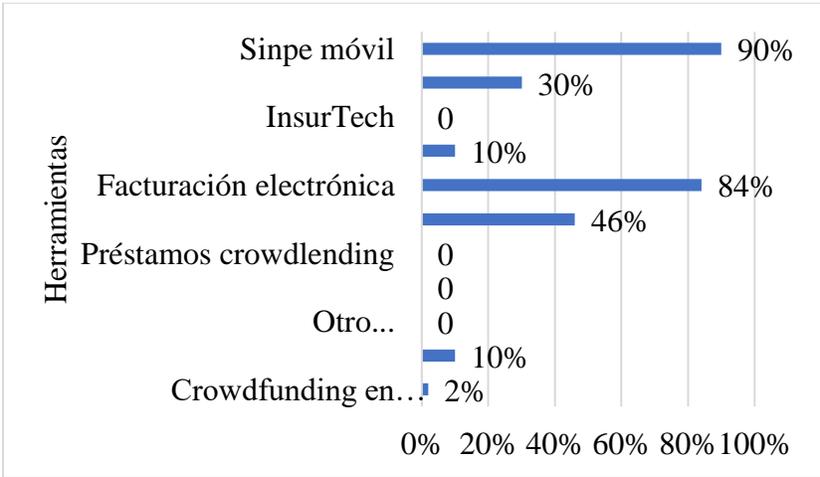


Gráfico No 1. Variable: Mercado y herramientas

Fuente: Cuestionario a pequeñas y medianas empresas del cantón de Pococí “Fintech y su impacto en el cantón de Pococí”

Según Carlos Cordero (2014), las herramientas tecnológicas, son herramientas que ayudan a un mejor manejo, a la búsqueda e intercambio de la información, ayudan diariamente y facilitan deberes.

Luego de graficar las respuestas de los encuestados se logra observar que el conocimiento de herramientas tecnológicas financieras que tienen las PYMES de cantón de Pococí se centra en herramientas como contabilidad digital con un 46% el cual quiere decir que fue seleccionada por 23 personas, sinpe móvil con un 90% que fue seleccionado por 45 personas y facturación electrónica con un 84% que fue seleccionada por 42 personas. Se logra observar que en su mayoría tienen conocimiento de una de estas herramientas sin realmente saber que son Fintech ya que 41 personas de las 50 encuestadas desconocen el termino Fintech según la pregunta 6 de la encuesta. Se destaca que un 10% de la población no conoce ninguna de las herramientas mencionadas en la encuesta.

Las herramientas utilizadas son las más conocidas, se logra destacar que existen herramientas que obtuvieron un porcentaje muy bajo o nulo en la encuesta, el cual se observa una gran deficiencia de conocimiento y muy poca o nula utilización de herramientas Fintech en las PYMES del cantón de Pococí.

Según la escuela de administración y dirección de empresas MIT Sloan, ser una empresa ágil produce un 30% más de beneficios y, además, toma un 37% de decisiones de forma más rápida.

“Las empresas que no evolucionan con el cliente están condenadas al fracaso, darle valor al cliente no sólo genera una relación de confianza, perdura la preferencia y dota a las empresas de relevancia” (Forbes, 2019).

Se comprende la importancia de dar a conocer y explicar cada una de la utilización de las herramientas para su propio uso.

Oportunidades de mejora

Según las 50 personas encuestadas que trabajan en el área administrativa o cuentan con una pequeña o mediana empresa en el cantón de Pococí, se logra cuáles son las oportunidades de mejora que hay en el cantón de Pococí con el uso de las Fintech.

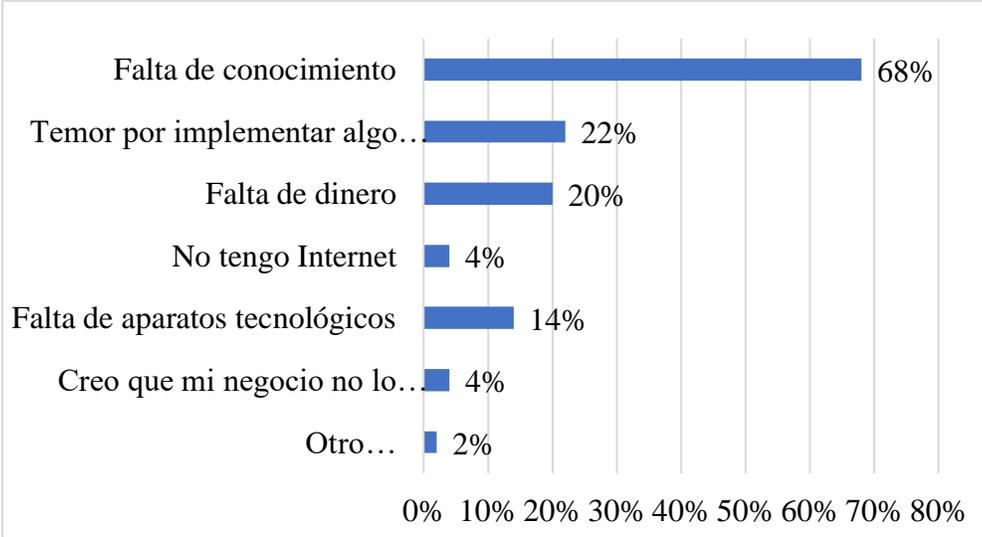


Gráfico No 2. Variable: Oportunidades de Mejora

Fuente: Cuestionario a pequeñas y medianas empresas del cantón de Pococí “Fintech y su impacto en el cantón de Pococí”

Según las ISO 9001 las oportunidades son eventos que pueden ayudarnos a mejorar dando como resultado: la adopción de nuevas prácticas, lanzamiento de nuevos productos, apertura de nuevos mercados, acercamiento a nuevos clientes, establecer nuevas alianzas, utilización de nuevas tecnologías, etc (ISO 9001).

Al graficar las respuestas se logra observar entre las más elevadas se encuentra un 68% de los encuestados no utilizan herramientas tecnológicas por falta de conocimientos, el 22% no las utiliza por temor a implementar algo innovador y el 20% por falta de dinero.

Un artículo escrito por la marca movistar llamada “Las barreras de las pymes para subirse a la tecnología” (2020) en donde se desarrolla una pregunta ¿por qué las pequeñas y medianas empresas se mantienen reacias a transformarse digitalmente?, en conjunto con su respuesta “La falta de conocimiento y miedo a perder los datos más importantes del negocio, aunque también en la falta de soluciones suficientes hechas a la medida de las necesidades de las pymes.”

Respuesta que refleja el resultado de la encuesta.

Se logra observar que más del 50% de las personas encuestadas no tienen el conocimiento de los que es una Fintech y todo el mercado que le ofrece a las PYMES. Existe un pequeño porcentaje que son aproximadamente 10 personas que seleccionaron la opción “por falta de dinero”. Cuando realmente solo se necesita un dispositivo inteligente e internet para poder acceder a las tecnologías financieras que ofrecen las Start up Fintech. Se comprende el reforzamiento que se le debe de hacer a las PYMES del cantón de Pococí en temas de tecnología financiera.

Implementar herramientas para el desarrollo e innovación

Según las 50 personas encuestadas que trabajan en el área administrativa o cuentan con una pequeña o mediana empresa en el cantón de Pococí, se logra obtener los siguientes resultados de una pregunta abierta para lograr conocer si ellos reconocen los beneficios que traen las tecnologías financieras a las empresas.

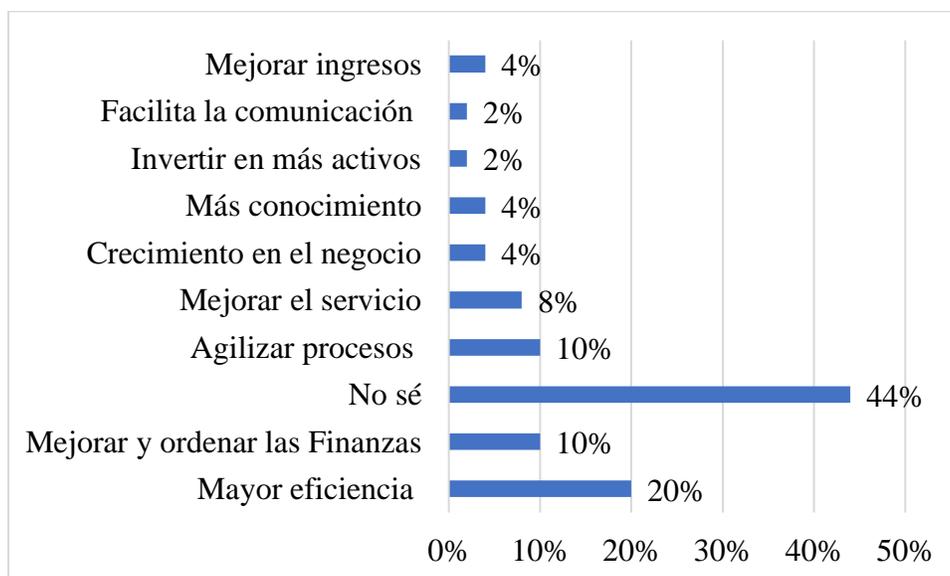


Gráfico No 3. Variable: Implementar herramientas para el desarrollo e innovación.

Fuente: Cuestionario a pequeñas y medianas empresas del cantón de Pococí “Fintech y su impacto en el cantón de Pococí”

Según un informe realizado por la plataforma CAPTION y ASSET llamado “Informe *Fintech* Captio & ASSET (2019) afirma que:

Las empresas españolas como usuarias de *Fintech* redactan que los motivos por los que las empresas invierten en soluciones *Fintech* destacan la eficiencia y la mejor gestión del tiempo. El ahorro de tiempo (50,9 %) y la inmediatez (41,7 %) son algunos de los motivos más habituales que traen beneficio a su empresa.

Al graficar las respuestas de los 50 encuestados se logra observar que un 44% es decir 22 personas no tienen idea de los beneficios que pueden traer las tecnologías financieras al negocio, seguidamente de las respuestas más comunes como mayor eficiencia, agilizar procesos y mejorar los servicios brindados.

Se logra evidenciar que existe un porcentaje que ha acertado la respuesta de los beneficios que traería implementar las tecnologías financieras en los negocios. Sin embargo, el motivo del acertamiento es su relación con la palabra tecnología financiera ya que como se evidencia en la variable de oportunidades de mejora un 68% de la población no utilizan Fintech por falta de conocimiento. Así que se comprende que las pequeñas y mediana empresas deben conocer primero cual es el significado de las Fintech para a su vez identificar cuáles son sus beneficios, aspecto que necesita reforzamiento.

Acciones

Según las 50 personas encuestadas que trabajan en el área administrativa o cuentan con una pequeña o mediana empresa en el cantón de Pococí, se logra obtener las acciones que deben de desarrollar las empresas para utilizar las tecnologías financieras.

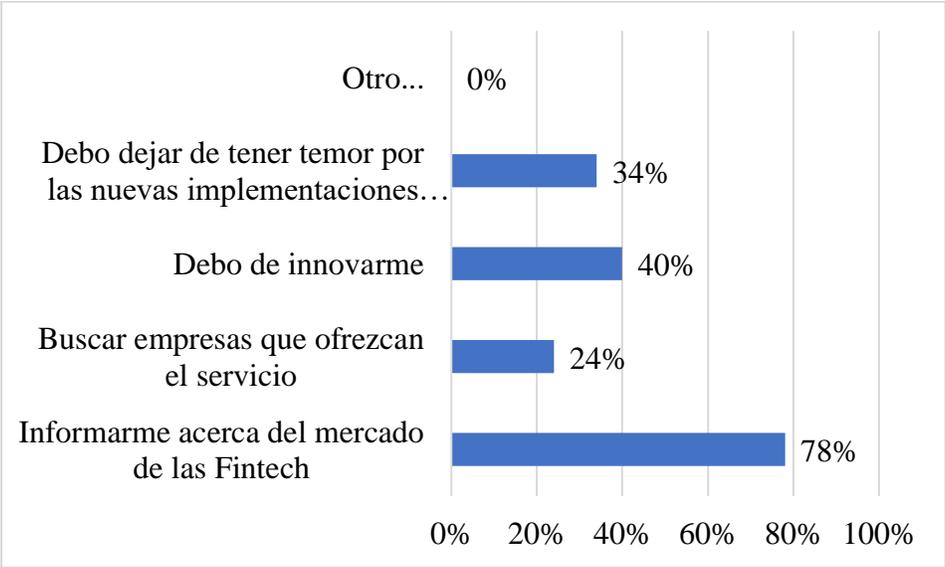


Gráfico No 4. Variable: Acciones

Fuente: Cuestionario a pequeñas y medianas empresas del cantón de Pococí “Fintech y su impacto en el cantón de Pococí”

Óscar Gutiérrez (2020), de BioCredit, anota que “el reto más grande es luchar contra el paradigma de que las cosas no se pueden hacer desde una plataforma remota, de que los procesos deben ser presenciales, ese es el paradigma que se está tratando de romper.”

Al mismo tiempo una nota escrita por La Republica escrito por Laura Vita (2020) menciona que “son muchos los temores frente a las empresas Fintech, principalmente por falta de conocimiento sobre su funcionamiento y confusiones sobre lo que pueden y no hacer”

Al graficar la encuesta se observa que el 34% de los encuestados seleccionan la opción “debo dejar de tener temor por las nuevas implementaciones tecnológicas” y justamente es lo que Gutiérrez menciona, este es uno de los principales retos que tienen las Fintech. De la misma forma al ver los resultados del grafico anterior 78% que equivalen a 39 personas marcaron “Informarme acerca del mercado de las Fintech” no tiene un conocimiento claro del mercado y se logra analizar que se evidencia que las PYMES en la actualidad presentan temor por hacer trámites financieros por medio de internet y a su vez están desactualizados del funcionamiento de estas.

Conclusiones

En cuanto *a conocer el mercado y las herramientas que ofrece las tecnologías financieras para las pequeñas y medianas empresas del cantón de Pococí*, es importante reconocer que las tecnologías financieras están al alcance de todos con mucha facilidad. Las PYMES encuestadas utilizan herramientas como sinpe móvil, facturación y contabilidad digitales por exigencia del mercado actual y la modernización el cual los ha hecho actualizarse, esta muestra de población en su mayoría se encuentra utilizando herramientas de innovación financiera sin conocer el verdadero significado de esta.

En relación con *las oportunidades de mejora que hay en el cantón de Pococí con el uso de las Fintech*, es posible identificar las razones por la cual las PYMES no utilizan tecnología financiera. El principal motivo es la falta de conocimiento del mercado que existe. La oportunidad de mejora es la constante búsqueda por parte de las PYMES de nuevos mercados para la innovación del negocio.

Con lo que corresponde a *implementar las herramientas para el desarrollo e innovación es* evidente que las tecnologías brindarían muchos beneficios y en especial cuando están ubicadas en zonas fuera de la gran área Metropolitana ya que son empresas que por ser de zonas rurales están más desactualizada y posible que existan aspectos en el que las PYMES estén fallando.

En consideración a *establecer las acciones que deben de desarrollar las empresas para utilizar las tecnologías financieras* es evidente que las PYMES están sin conocimiento y con temor del tema, es por eso que es indispensable que se posicionen en una perspectiva amplia en donde se deje de tener temor por innovar o implementar algún mecanismo que lo que haría es generar un desarrollo a la PYME. Actualmente el internet es una herramienta que se podría utilizar para investigar empresas o profesionales que se dediquen a temas específicos como son las tecnologías financieras.

Recomendaciones

Asociado a *conocer el mercado y las herramientas que ofrece las tecnologías financieras para las pequeñas y medianas empresas del cantón de Pococí*, se recomienda que las Pymes del Cantón de Pococí busquen la forma de conocer bien las herramientas y el mercado de las Fintech de modo que puedan aprovecharlas en su trabajo para una mayor eficiencia.

Al respecto a *las oportunidades de mejora que hay en el cantón de Pococí con el uso de las Fintech*, se procede recomendar a las PYMES del cantón de Pococí estar en constante retroalimentación, buscar siempre nuevas tendencias y estar pendientes de las modernizaciones en el ámbito empresarial.

Aunado a *implementar las herramientas para el desarrollo e innovación de las PYMES del cantón de Pococí*, es de gran importancia que cada una de ellas verifique los puntos a mejorar para emitir un plan de acción en donde se implementen herramientas de tecnologías financieras para estar en constante innovación. Se recomienda que se realice una evaluación en donde se verifique en que aspectos como tiempo, eficiencia, finanzas, costos y servicio al cliente está la empresa fallando, para que de este modo se pueda tener una guía de lo que se necesita mejorar y así implementar la plataforma Fintech a beneficio.

Sumado a *establecer las acciones que deben de desarrollar las empresas para utilizar las tecnologías financieras*, se propone que los encargados de las PYMES, así como todo aquel que labora en el área administrativa busquen un profesional los capacite e instruya de forma profesional y psicológica para evitar el temor de la innovación y de esta forma ir adquiriendo un conocimiento más amplio para aplicar las herramientas que necesite el negocio en base con lo recomendado. Adicional otra acción que se puede implementar después de haber estudiado el mercado y las herramientas que ofrecen las Fintech, seleccionar en conjunto con el profesional la que mejor se adapte al negocio.

Bibliografía

- Albrieu Ramiro, B. A. (s.f.). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de Travesía 4.0: Hacia la transformación. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/es/travesia-40-hacia-la-transformacion-industrial-argentina>
- Alvarado, L. G. (07 de Marzo de 2018). *Universidad de Costa Rica*. Obtenido de MIPYMES DEL CANTÓN DE POCOCÍ FORTALECEN SUS HABILIDADES EN ADMINISTRACIÓN Recuperado de: <https://accionesocial.ucr.ac.cr/noticias/mipymes-del-canton-de-pococi-fortalecen-sus-habilidades-en-administracion>
- Arce, M. A. (13 de Noviembre de 2019). *El Financiero*. Obtenido de ¿Cuántas empresas sobreviven en Costa Rica?. Recuperado de: <https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/cuanto-tiempo-sobreviven-las-empresas-en-costa/NQPOU6X3KVCTHK4U3HHZKN637E/story/>
- ASSET. (25 de Junio de 2020). *squarespace.com*. Obtenido de Análisis de los servicios fintech. Recuperado de: https://static1.squarespace.com/static/58f5c0f729687f87762e115c/t/5ef09044b2f7643f149a096a/1592823879365/fifed_fintech_report_2020.pdf
- Barrantes, M. G. (2012). Elementos de estadística. En M. G. Barrantes, *Elementos de estadística* (pág. 37). San José: EUNED. Recuperado de: <http://www.geocities.ws/estadistica/archivos/miguel2.pdf>
- Benavides, C. (07 de Noviembre de 2018). *Calidad para pymes*. Obtenido de Gestión de oportunidades en ISO 9001:2015. Recuperado de: <https://calidadparapymes.com/gestion-de-oportunidades-en-iso-90012015/>

Brenes, J. A. (10 de Abril de 2019). *MEIC*. Obtenido de Estado situacional de la PYME en Costa Rica, Serie 2012-2017:

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

CASTELLNOU, R. (26 de Octubre de 2019). *Captio*. Obtenido de Los beneficios de la tecnología "fintech" para tu empresa. Recuperado de:

<https://www.captio.net/blog/beneficios-de-la-tecnologia-fintech-para-tu-empresa>

Censo, I. N. (Febrero de 2020). *INEC*. Obtenido de Total de empresas según provincia, cantón y distrito del 2019: <https://www.inec.cr/economia/directorio-de-empresas-y-establecimientos-0>

Content, R. R. (11 de Marzo de 2019). *Marketing de Contenidos y Rock Content* . Obtenido de

¿Qué es una Fintech y cómo funciona este modelo de negocios?:

[https://rockcontent.com/es/blog/que-es-](https://rockcontent.com/es/blog/que-es-fintech/#:~:text=Ellas%20surgen%20de%20la%20uni%C3%B3n,los%20servicios%20de)

[fintech/#:~:text=Ellas%20surgen%20de%20la%20uni%C3%B3n,los%20servicios%20de](https://rockcontent.com/es/blog/que-es-fintech/#:~:text=Ellas%20surgen%20de%20la%20uni%C3%B3n,los%20servicios%20de)
[l%20sector%20financiero.](https://rockcontent.com/es/blog/que-es-fintech/#:~:text=Ellas%20surgen%20de%20la%20uni%C3%B3n,los%20servicios%20de)

Delgad, C. B. (Febrero de 2012). *UCR*. Obtenido de Retos y desafíos para el fortalecimiento y apoyo de las capacidades de gestión empresarial a través del trabajo comunal universitario (tcu) en las PYMES de Pococí:

[http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/15331/309-1214-1-](http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/15331/309-1214-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/15331/309-1214-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Destinonegocio. (s.f.). *Movistar*. Obtenido de Las barreras de las pymes para subirse a la tecnología: <https://destinonegocio.com/emprendimiento/las-barreras-de-las-pymes-para-subirse-a-la-tecnologia/>

Développement, B. I., Desenvolvimento, B. I., Invest, I., Invest, B., & Finnovista. (2018).

Fintech: América Latina 2018: Crecimiento y consolidación. Recuperado el 18 de 9 de 2020, de <https://publications.iadb.org/handle/11319/9234>

Diéguez, A. I. (Junio de 2018). *Más empresas*. Obtenido de El desarrollo de los Servicios

Fintech: <https://masempresas.cea.es/wp-content/uploads/2019/01/El-desarrollo-de-los-Servicios-Fintech-como-oportunidad-para-empresa-andaluza.pdf>

Escamilla, V. M. (25 de Octubre de 2019). *Forbes*. Obtenido de Las empresas que no

evolucionan con el cliente están condenadas al fracaso: <https://www.forbes.com.mx/las-empresas-que-no-evolucionan-con-el-cliente-estan-condenadas-al-fracaso/>

Flores, B. (30 de julio de 2018). *La Republica*. Obtenido de FinTechs apoyan y revolucionan

sector financiero: <https://www.larepublica.net/noticia/fintechs-apoyan-y-revolucionan-sector-financiero>

Hernandez, S. (s.f.). <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/>. Obtenido de Enfoques de

Investigación: <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>

Martinez, R. (s.f.). *IEM - Escuela de Negocios* . Obtenido de Las claves de las finanzas en la

pyme: <https://iembs.com/blog-iem/las-claves-de-las-finanzas-en-la-pyme/>

Mesa, L. V. (07 de Mayo de 2020). *LaRepublica*. Obtenido de Las oportunidades del sector

Fintech: <https://www.larepublica.co/especiales/las-oportunidades-del-sector-fintech/abc-de-las-fintech-y-sus-mayores-desafios-explicados-por-los-empresarios-del-sector-3001209>

Perasso, V. (12 de Octubre de 2016). *BBC Mundo*. Obtenido de Qué es la cuarta revolución industrial (y por qué debería preocuparnos): <https://www.bbc.com/mundo/noticias-37631834>

Pérez., C. C. (11 de Marzo de 2013). *El Financiero*. Obtenido de Generación del Milenio: atrasos tecnológicos en empresas por falta de visión y de comprensión de gerentes: <https://www.elfinancierocr.com/tecnologia/generacion-del-milenio-atrasos-tecnologicos-en-empresas-por-falta-de-vision-y-de-compension-de-gerentes/JGK5JRK525FZTCEKVL5HZJLNKE/story/>

Sanabria, M. (06 de setiembre de 2018). *elmundo.cr*. Obtenido de Pymes que utilizan herramientas tecnológicas reducen costos y mejoran sus servicios: <https://www.elmundo.cr/economia-y-negocios/pymes-que-utilizan-herramientas-tecnologicas-reducen-costos-y-mejoran-sus-servicios/>

Tellaeché, J. I. (2017). *Prólogo. La tecnología financiera en la sociedad del siglo XXI*. Recuperado el 18 de 9 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6288490>

William Ernest, P. G. (s.f.). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de Fintech en Costa Rica: https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/FINTECH_en_Costa_Rica_Hacia_una_evoluti%C3%B3n_de_los_servicios_financieros_es_es.pdf

Anexos

Anexos No.1

Cuestionario sobre el alcance de las Fintech como una herramienta para la innovación tecnológica en Pymes de Pococí

El presente cuestionario desarrollado por Karina Medrano Rojas tiene como finalidad recolectar datos con fines académicos que son importantes para realizar un trabajo del curso seminario de graduación de la Universidad Latinoamericana de Ciencias y Tecnología. Tales datos serán confidenciales ya que son importantes para verificar el alcance de las Fintech como una herramienta para la innovación tecnológica en Pymes de Pococí, para el establecimiento de acciones que permitan su uso en los diferentes sistemas tecnológicos.

Instrucciones: Conteste las siguientes preguntas con responsabilidad y honestidad de acuerdo con su conocimiento y experiencia en el sector de las pequeñas y medianas empresas.

Duración: 5 min

1. ¿Cuál es su Género?

- Masculino
- Femenino

2. ¿Cuál es su rango de edad?

- De los 20 a los 29 años
- De los 30 a los 39 años
- De los 40 a los 49 años
- De los 50 en adelante

3. ¿Cuál es su grado académico?

- Primaria
- Secundaria
- Bachiller Universitario
- Licenciatura
- Maestría

4. ¿Labora usted como administrador, gerente o cuenta con una pequeña o mediana empresa?

- Si
- No

5. ¿A qué sector se dedica su Pymes?

- Agroalimentario.
- Comercial
- Alimentario
- Agrícola
- Industrial
- Automotriz
- Construcción
- Educación
- Servicios de Salud
- Servicios Financieros
- Servicios de Transporte

6. ¿Sabe que son las Tecnologías Financieras (Fintech)?

- Si

- No

7. ¿Se implementa tecnología financiera en el negocio?

- Si
- No
- No sé

8. ¿Cuáles herramientas conoce?

- Crowdfunding en Bienes Raíces
- Crowdfunding de Capital
- Préstamos crowdlending
- Contabilidad Digital
- Facturación electrónica
- Plataformas de finanzas personales y asesoría financiera
- InsurTech
- Entidades financieras digitales.
- Simpe móvil
- Ninguna

9. ¿Cuáles herramientas se aplican en el negocio?

Abierta

10. ¿Que influye en la utilización de las Fintech en el negocio?

- Falta de conocimiento
- Temor por implementar algo innovador
- Creo que mi negocio no lo necesita
- Falta de dinero

- Falta de aparatos tecnológicos
- No tengo Internet

11. ¿Cree usted que las implementaciones de la tecnología financiera darían eficiencia al negocio?

- Si
- No

12. ¿De qué forma cree que ayudarían las Fintech en el negocio?

- Abierta

13. ¿Qué acciones cree usted que debe de tomar para implementar las tecnologías financieras en la empresa?

- Informarme acerca del mercado de las Fintech
- Buscar empresas que ofrezcan el servicio
- Debo de innovarme
- Debo dejar de tener temor por las nuevas implementaciones tecnológicas
- Otro

14. ¿Estaría usted abierto a recomendaciones para implementación de Fintech en la PYME?

- Si
- No

¡Muchas Gracias!