

UNIVERSIDAD NACIONAL  
SECCIÓN REGIONAL HUETAR NORTE Y CARIBE  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

ESTUDIO DE RENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA  
GLOBAL ASESORES GYS LIMITADA, EN PUERTO VIEJO Y HORQUETAS DE  
SARAPIQUÍ, HEREDIA, COSTA RICA, DURANTE EL PERIODO OCTUBRE 2017 -  
MARZO 2020

MEMORIA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

ANCHÍA GONZÁLEZ JULICZA  
ARAYA BARQUERO JOSEPH  
GÓMEZ CASCANTE GLADYS YANEL  
HERNÁNDEZ VÍCTOR MARÍA JOSÉ

Sección Regional Huetar Norte y Caribe  
“Campus Sarapiquí”  
Sarapiquí, 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL  
SECCIÓN REGIONAL HUETAR NORTE Y CARIBE  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

ESTUDIO DE RENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA  
GLOBAL ASESORES GYS LIMITADA, EN PUERTO VIEJO Y HORQUETAS DE  
SARAPIQUÍ, HEREDIA, COSTA RICA, DURANTE EL PERIODO OCTUBRE 2017 -  
MARZO 2020

Memoria de Trabajo Final de Graduación

Sometido a consideración del tribunal examinador como requisito parcial para optar por el grado  
de Licenciatura en Gestión Financiera

Nombre de las estudiantes:

Anchía González Julicza

Araya Barquero Joseph

Gómez Cascante Gladys Yanel

Hernández Víctor María José

Responsable Académica

M.G.P. Ana Patricia Vásquez Hernández

“Campus Sarapiquí”

Heredia, 2020



## **Dedicatoria**

Durante este proceso conocimos personas maravillosas, que, de una u otra manera, aportaron significativamente a nuestra carrera y vida personal: profesores, familia, compañeros y amigos. Además, obtuvimos experiencias positivas y negativas que nos formaron en las personas somos.

Queremos dedicar nuestro Trabajo Final de Graduación a Dios principalmente, por las oportunidades que nos permitió vivir, por las enseñanzas de vida y darnos la fortaleza e inspiración para obtener uno de los anhelos más deseados.

En segundo lugar, a nuestra familia, con todo el amor y cariño, por creer en nuestras capacidades, por ser una fuente de motivación para superarnos día tras día, quienes con sus palabras de aliento nunca nos dejaron caer, quienes sin esperar nada a cambio compartieron nuestras alegrías y tristezas, que durante estos siete años estuvieron apoyándonos para que, el día de hoy, nuestro sueño se hiciera una realidad.

A ustedes, por habernos enseñado a ser personas de bien y mostrarnos que lo más importante en nuestras vidas siempre será Dios y la familia, dedicamos este triunfo, porque sin duda alguna, esto no hubiera sido posible sin estos dos pilares fundamentales en nuestras vidas.

## **Agradecimientos**

En primer lugar, queremos agradecer a Dios por permitirnos concluir de manera satisfactoria nuestro Trabajo Final de Graduación, por brindarnos salud y la oportunidad de atravesar este maravilloso proceso.

Gracias a la Universidad Nacional por habernos dado la oportunidad de formarnos en tan prestigioso lugar de estudio, que además de eso se convirtió en nuestra segunda casa durante siete años, agradecemos a los profesores que aportaron a nuestro enriquecimiento profesional y personal con cada pequeño y gran detalle.

Gracias a cada una de las personas que, durante este proceso, cuando las situaciones parecían difíciles, estuvieron ahí para nosotras con una palabra de fortaleza y motivación para continuar, gracias infinitas a nuestra familia por el apoyo incondicional y el amor emanado para nosotras desde el inicio de este camino y hasta este momento, la culminación de esta meta.

Gracias a la empresa Global Asesores GyS Limitada por abrirnos las puertas de la empresa y permitirnos ser parte de ella durante nuestra investigación, a cada profesional de Salud por la disposición de ayudar, al gerente y personal administrativo.

Nos tomamos un momento para agradecer unas a otras por el compromiso, el respeto, la paciencia, la disponibilidad, la empatía y, sobre todo, la amistad que permaneció presente durante este proyecto, porque nos permitió crecer como profesionales, personas y amigas.

Es un momento muy emotivo que esperamos permanezca en el corazón de cada una de las personas que lo hicieron posible, a las que invirtieron su tiempo y brindaron su aporte para hacer de este sueño una realidad, ¡muchas gracias!

## Tabla de contenidos

Dedicatoria.....	IV
Agradecimientos.....	V
Lista de cuadros.....	IX
Lista de figuras .....	XIII
Lista de gráficos.....	XIV
Lista de esquemas.....	XVI
Lista de anexos.....	XVII
Lista de abreviaturas y siglas .....	XVIII
Resumen ejecutivo.....	XIX
Introducción.....	XXII
<b>CAPÍTULO 1: ASPECTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Planteamiento del problema y descripción del problema.....</b>	<b>2</b>
1.1.1 Interrogante de la investigación .....	3
1.1.2 Justificación .....	3
1.1.3 Delimitaciones.....	5
<b>1.2 Objetivos de la investigación .....</b>	<b>9</b>
1.2.1 Objetivo general .....	9
1.2.2 Objetivos específicos .....	9
<b>1.3 Modelo de análisis .....</b>	<b>10</b>
1.3.2 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables.....	11
<b>1.4 Estrategia de investigación aplicada.....</b>	<b>12</b>
1.4.1 Tipo de investigación.....	12
1.4.2 Fuentes de investigación .....	14
1.4.3 Población.....	15
1.4.4 Recopilación de datos.....	17
1.4.5 Análisis e interpretación de la información .....	20
1.4.5 Alcances y limitaciones .....	21
<b>CAPÍTULO 2: MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>24</b>
<b>2.1 Generalidad de la empresa y desarrollo específico del área de investigación.....</b>	<b>24</b>

<b>2.2 Aspectos legales/ legislación que afecta la investigación en forma directa y/o indirectamente</b> .....	26
<b>2.2.1. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472</b> .....	28
<b>2.2.2. Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, N° 37899-MEIC</b> .....	29
<b>2.2.3 Código de Normas y Procedimientos Tributarios (Código Tributario) N° 4755</b> .....	30
<b>2.2.4 Ley del Impuesto sobre la Renta N° 7092</b> .....	30
<b>2.2.5 Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud N° 34728-S</b> .....	32
<b>2.2.6 Reglamento sobre la gestión de los desechos infecto-contagiosos que se generan en establecimientos que prestan atención a la salud y afines. N° 30965-S</b> .....	32
<b>2.2.7 Ley General de Salud N° 5395</b> .....	33
<b>2.2.8 Política de privacidad y protección de datos Acuerdo de Junta Directiva No. 2016-14-003, sesión No. 14-2016</b> .....	33
<b>2.2.9 Código de deberes jurídicos, ratificado en sesión N° 52-2004</b> .....	34
<b>CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>37</b>
<b>3.1. Antecedentes</b> .....	37
<b>3.2. Consideraciones teóricas</b> .....	39
<b>3.2.1. Marco teórico</b> .....	39
<b>3.2.2. Marco Conceptual</b> .....	43
<b>CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	<b>53</b>
<b>4.1. Resultados de los instrumentos aplicados para medir las variables de ingresos, costos y dividendos</b> .....	53
<b>4.1.1 Resultados y análisis de estado de situación</b> .....	53
<b>4.1.2. Resultados y análisis del estado de resultados</b> .....	56
<b>4.1.3 Resultados y análisis e interpretación de las razones financieras</b> .....	58
<b>4.1.4 Resultados y análisis de ingresos mensuales: 2018 al 2020 por especialidad</b> .....	61
<b>4.2 Resultados de los instrumentos utilizados para medir las variables del diagnóstico Administrativo-Operativo</b> .....	68
<b>4.2.1 Análisis de encuestas a clientes</b> .....	69
<b>4.2.2. Resultados y análisis de entrevistas</b> .....	84
<b>4.3 Análisis FODA</b> .....	91
<b>4.4. Triangulación de datos:</b> .....	88

<b>CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>95</b>
<b>5.1 Conclusiones .....</b>	<b>95</b>
<b>5.1.1 Conclusión sobre el objetivo general e interrogante de la investigación. ....</b>	<b>95</b>
<b>5.1.2 Conclusiones sobre el objetivo N° 1. ....</b>	<b>96</b>
<b>5.1.3 Conclusiones del objetivo N° 2. ....</b>	<b>97</b>
<b>5.1.4 Conclusiones del objetivo N° 3. ....</b>	<b>99</b>
<b>5.2 Recomendaciones .....</b>	<b>100</b>
<b>5.2.1 Recomendación sobre el objetivo general. ....</b>	<b>100</b>
<b>5.2.2 Recomendaciones sobre el objetivo N° 1. ....</b>	<b>100</b>
<b>5.2.3 Recomendaciones sobre el objetivo N° 2. ....</b>	<b>101</b>
<b>5.2.4 Recomendaciones sobre el objetivo N° 3. ....</b>	<b>102</b>
<b>5.3 Propuesta .....</b>	<b>103</b>
<b>5.4 Plan de Fortalecimiento Empresarial.....</b>	<b>104</b>
<b>5.4.1 Justificación: .....</b>	<b>108</b>
<b>5.4.2 Metodología: .....</b>	<b>109</b>
<b>5.4.3 Desarrollo de la Propuesta .....</b>	<b>110</b>
<b>5.4.4 Cronograma.....</b>	<b>116</b>
<b>5.4.5. Presupuesto.....</b>	<b>116</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>118</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>122</b>



## Lista de cuadros

Cuadro N°1: Variables de estudio del trabajo final de graduación denominado Estudio de rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores G y S limitada. Campus Sarapiquí, UNA. Octubre, 2019.....	Página 11
Cuadro N°2: Diseño muestral estratificado con afijación proporcional del trabajo final de graduación denominado Estudio de rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores G y S limitada. Campus Sarapiquí, UNA. Octubre, 2019.....	Página 16
Cuadro N°3: Diseño de recopilación de datos del trabajo final de graduación denominado Estudio de rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores G y S limitada. Campus Sarapiquí, UNA. Octubre, 2019. ....	Página 17
Cuadro N°4: Leyes y Reglamentos que rigen la actividad comercial de servicios del trabajo final de graduación denominado Estudio de rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores G y S limitada. Campus Sarapiquí, UNA. Octubre, 2019.....	Página 27
Cuadro N°5: Estado de Situación de Global Asesores GYS Limitada, periodos 2018 y 2019 del trabajo final de graduación denominado Estudio de rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores G y S limitada. Campus Sarapiquí, UNA. Marzo, 2020.....	Página 54
Cuadro N°6: Estado de Resultados de Global Asesores GYS Limitada, periodos 2018 y 2019 del trabajo final de graduación denominado Estudio de rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores G y S limitada. Campus Sarapiquí, UNA. Marzo, 2020.....	Página 57
Cuadro N°7: Control de cierre del mes de octubre 2018 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 62

Cuadro N°8: Control de cierre del mes de noviembre 2018 de la empresa Global GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 62
Cuadro N°9: Control de cierre del mes de diciembre 2018 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020. ....	Página 62
Cuadro N°10: Control de cierre del mes de enero 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 63
Cuadro N°11: Control de cierre del mes de febrero 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020. ....	Página 63
Cuadro N°12: Control de cierre del mes de marzo 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020. ....	Página 64
Cuadro N°13: Control de cierre del mes de abril 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020. ....	Página 64
Cuadro N°14: Control de cierre del mes de mayo 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 64
Cuadro N°15: Control de cierre del mes de junio 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 65
Cuadro N°16: Control de cierre del mes de julio 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 65
Cuadro N°17: Control de cierre del mes de agosto 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 65
Cuadro N°18: Control de cierre del mes de setiembre 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020. ....	Página 66
Cuadro N°19: Control de cierre del mes de octubre 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 66

Cuadro N°20: Control de cierre del mes de noviembre 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 66
Cuadro N°21: Control de cierre del mes de diciembre 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 67
Cuadro N°22: Control de cierre del mes de enero 2020 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 67
Cuadro N°23: Control de cierre del mes de febrero 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 67
Cuadro N°24: Control de cierre del mes de marzo 2020 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 68
Cuadro N°25: Genero de los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 69
Cuadro N°26: Edad de los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 70
Cuadro N°27: Lugar de residencia de los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 71
Cuadro N°28: Ocupación de los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 72
Cuadro N°29: Medio de comunicación por el cual los clientes encuestados conocieron la empresa Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 73
Cuadro N°30: Tiempo que tiene de usar los servicios de los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 73
Cuadro N°31: Frecuencia con las que los clientes encuestados usan los servicios de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 74
Cuadro N°32: Calificación de la atención recepción según de los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 75

Cuadro N°33: Servicios que han recibido los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 76
Cuadro N°34: Calificación de la atención del profesional según los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 77
Cuadro N°35: Resultados obtenidos posterior al servicio que recibieron los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 78
Cuadro N°36: Resultados de como consideran el precios los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 78
Cuadro N°37: Probabilidad de volver a usar o recomendar los servicios los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 79
Cuadro N°38: La ubicación de la empresa es considerada por los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 80
Cuadro N°39: Factores de importancia para los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 81
Cuadro N°40: Opinión de los clientes encuestados sobre abrir nueva sede de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 82
Cuadro N°41: Opinión de los clientes encuestados sobre incrementar nuevos servicios en Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 82
Cuadro N°42: Cuanta comunicación hay con los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 83
Cuadro N°43: Recomendaciones de los clientes encuestados para mejoras en Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 84

### **Lista de figuras**

Figura N°1: Comportamiento de la rentabilidad en el mercado que respalda el trabajo final de graduación denominado Estudio de rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores G y S limitada. Campus Sarapiquí, UNA. Octubre, 2019.....Página 40

## Lista de gráficos

Gráfico N°1: Genero de los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 69
Gráfico N°2: Edad de los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 70
Gráfico N°3: Lugar de residencia de los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 71
Gráfico N°4: Ocupación de los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 72
Gráfico N°5: Medio de comunicación por el cual los clientes encuestados conocieron la empresa Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 73
Gráfico N°6: Tiempo que tiene de usar los servicios de los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 73
Gráfico N°7: Frecuencia con las que los clientes encuestados usan los servicios de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 74
Gráfico N°8: Calificación de la atención recepción según de los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 75
Gráfico N°9: Servicios que han recibido los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 76
Gráfico N°10: Calificación de la atención del profesional según los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 77
Gráfico N°11: Resultados obtenidos posterior al servicio que recibieron los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 78
Gráfico N°12: Resultados de como consideran el precio los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 78
Gráfico N°13: Probabilidad de volver a usar o recomendar los servicios los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 79
Gráfico N°14: La ubicación de la empresa es considerada por los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 80

Gráfico N°15: Factores de importancia para los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 81
Gráfico N°16: Opinión de los clientes encuestados sobre abrir nueva sede de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 82
Gráfico N°17: Opinión de los clientes encuestados sobre incrementar nuevos servicios en Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 82
Gráfico N°18: Cuanta comunicación hay con los clientes encuestados de Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 83
Gráfico N°19: Recomendaciones de los clientes encuestados para mejoras en Global Asesores GyS Limitada, Sarapiquí, 2020.....	Página 84

## **Lista de esquemas**

Esquema N°1. Modelo de Relaciones del Estudio de Rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores GYS Limitada, en Puerto Viejo y Horquetas de Sarapiquí, Heredia, Costa Rica durante el periodo octubre 2017 - marzo 2020.....Página 10



## **Lista de anexos**

Anexo 1. Lista de verificación 1: Control de costos e ingresos mensuales.....	Página 122
Anexo 2. Lista de verificación 2: Diagnóstico administrativo-operativo (chequeo de instrumento). .....	Página 123
Anexo 3. Lista de verificación 3: Plan de fortalecimiento. ....	Página 124
Anexo 4. Guía del instrumento de encuesta. ....	Página 126
Anexo 5. Guía del instrumento de entrevista a gerente. ....	Página 129
Anexo 6. Guía del instrumento de entrevista asistente administrativa. ....	Página 133
Anexo 7. Guía del instrumento de entrevista a profesionales de cada área. ....	Página 135
Anexo 8. Guía de instrumento de estudio FODA.....	Página 138
Anexo 9. Certificación de la muestra.....	Página 139
Anexo 10. Lista de verificación 4: Análisis de Estados Financieros.....	Página 140
Anexo 11. Transcripción de los resultados entrevistas.....	Página 142

## **Lista de abreviaturas y siglas**

LTDA: Limitada

MIPYME: Micro, Pequeña y Mediana Empresa

FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

UCIMED: Universidad de Ciencias Médicas

PSF: Permiso Sanitario de Funcionamiento

ROI: Return on Investment (Retorno sobre la Inversión)

GAM: Gran Área Metropolitana

TFG: Trabajo Final de Graduación

CCSS: Caja Costarricense de Seguro Social.

## **Resumen ejecutivo**

El tema de investigación se centra en el estudio de rentabilidad de los servicios que se ofrecen en Global Asesores GyS Limitada, ubicada en Sarapiquí, Horquetas, Río Frío, durante el periodo octubre 2017 a marzo 2020.

Este proyecto de investigación surge a través de la problemática presente en la empresa, la cual, a pesar de haber reflejado un aumento en sus ingresos, no cuenta con un estudio de rentabilidad para sus servicios, tampoco cuenta con un plan de mejora para su permanencia en el mercado, por tanto, se cree necesario realizar dicho estudio y emitir un plan de mejora.

Dentro de los objetivos planteados en la investigación, se tiene como objetivo general determinar la rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores GYS Ltda., mediante un análisis de los ingresos/costos, para la selección de aquellos que brinden mayor rentabilidad; los objetivos específicos, por otra parte, hacen referencia a: en primer lugar, la importancia de determinar los ingresos, costos y dividendos de los servicios que ofrece Global Asesores, para realizar el análisis de su rentabilidad, para ello se utilizan los estudios a estados financieros. En segundo lugar, se aplica un diagnóstico administrativo-operativo para identificar las debilidades presentes en la empresa y, de esta manera, fortalecer las áreas con mayor rentabilidad y, en tercer lugar, la emisión de un plan de mejora que permita a la empresa crecer financieramente por medio de la separación de unidades de negocio independiente.

Para el modelo de análisis a utilizar, se tomaron en cuenta los factores determinantes para el cumplimiento de los objetivos, este se detalla a continuación.

La realización del plan de mejora con enfoque financiero se realiza con el objetivo de potenciar los servicios que presentan una mayor rentabilidad mediante dos vías, la primera: mediante el análisis de rentabilidad de los servicios por medio del estudio de los ingresos reflejados en los Estados Financieros (Estado de Situación y Estado de Resultados) y los cierres mensuales por especialidad, y la segunda, por medio de un diagnóstico Administrativo- Operativo Empresarial, para el cual se realiza una análisis FODA y un análisis de procedimientos para generar un plan de mejora empresarial que permita a la empresa permanecer en el mercado y aumentar sus ingresos.

Los principales resultados que la investigación manifiesta es que la demanda de servicios ha sido una de las razones por la cual la empresa inició y, actualmente, existe gran demanda por

servicios complementarios que no brinda la organización, esto quiere decir que el crecimiento de la empresa va de la mano con la demanda de servicios. Dentro de las estrategias utilizadas por la empresa, la más efectiva hasta el momento ha sido la publicidad “boca a boca” en la que un factor clave ha sido la atención del profesional, la cual ha visto su efectividad reflejada en el flujo de efectivo, sin embargo, la situación de emergencia nacional que atraviesa el país a causa de la pandemia causada por el COVID 19 ha impulsado la toma de medidas de reestructuración.

La estructura organizacional de la empresa no es conocida por todas las personas que trabajan en ella, el modelo de trabajo es muy individualista, no se encuentran involucrados, no existe una comunicación fluida; complementario a ello, se ha presentado una situación en el ambiente externo donde convergen en una competencia desleal que, al final de cuentas, crean una cadena de supuestos mal expandida y una desvaloración de precios a nivel de mercado competitivo dejando por fuera los que se rigen por la normativa existente.

También, al existir una dependencia de la empresa con el profesional, se ponen sobre juego muchos factores de compromiso mutuo al brindar el servicio y potencializar una segunda visita del cliente, el clima laboral resulta un poco complejo, por un lado, este resulta bastante aceptable dentro de la percepción de la gerencia, sin embargo, los resultados indican que las relaciones únicamente están enrumadas en una dirección intrapersonal y no interpersonal como profesionales en conjunto, esto debido a que en los resultados se evidencia que un cliente que adquirió los servicios de nutrición no sabía de la existencia de un profesional de medicina, por mencionar un ejemplo, y que la visión de ser un equipo integrado se encuentra muy alejado de la realidad.

Como síntesis de este trabajo se recalca que el manejo de ingresos y egresos de la empresa se conserva de una manera clara, esto evidencia que la organización posee muchas posibilidades para la implementación de nuevos servicios, con un crecimiento mayor al 100% de sus utilidades, debido a la aceptación dentro de la zona de Sarapiquí.

Por otra parte, la metodología de publicidad más fuerte ha sido el popular llamado “boca a boca”, lo cual confirma la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes y que, a pesar de que la empresa no realizó estudios pertinentes para la apertura y sus procesos y no se encuentran debidamente coordinados, existe una solvencia económica que le permite hacer frente a los gastos necesarios.

Dentro de las recomendaciones emitidas a la empresa se encuentra el análisis de las fallas dentro de proceso de información oportuna, trabajar en las proyecciones debido a que es muy importante para toda empresa tener un plan de contingencia ante cualquier eventualidad, además, el aprovechamiento de los recursos se debe realizar de acuerdo con las necesidades departamentales.

También se recomienda ampliar la oferta de servicios tanto en la inserción de nuevos departamentos como el fortalecimiento de los existentes y la ampliación de horarios, se debe fomentar un mismo objetivo y compromiso en conjunto y ampliar la oferta de servicios a nuevas empresas de la zona.

El formato de la propuesta del Plan de propuesta de fortalecimiento para la empresa emitida por las autoras se detalla a continuación:



## **Introducción**

El presente trabajo de tesis tiene como principal objetivo el estudio de la rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores GyS Limitada, las variables correlacionadas que permiten el crecimiento de la organización, el margen de beneficio proveniente de la oferta de estos y la elaboración de un plan de mejora para esos servicios.

A lo largo de la investigación, se ha comprendido la importancia del análisis situacional de la empresa al prestar atención a las opiniones no solo de las altas gerencias, sino también de aquellos que, de una u otra forma, se relacionan dentro de la misma, como los profesionales y clientes, que repercuten en el crecimiento de una empresa de servicios.

Este proyecto de investigación permite brindar a Global Asesores GyS Limitada un panorama más amplio del comportamiento social del mercado en el que se encuentra, lo cual se considera de suma importancia para la toma de decisiones, tomando en cuenta que, antes de la apertura de la empresa, no se llevó a cabo ningún tipo de estudio de mercado que brindara resultados positivos que reflejaran una aceptación de la empresa en la zona.

Durante esta investigación, se ve reflejada la adaptación al trabajo de manera virtual, especialmente lo que fue el trabajo de campo para la recolección de la información necesaria, esto a raíz de la aparición de la pandemia COVID-19, por lo que se debieron adaptar las estrategias de trabajo para poder alcanzar los objetivos planteados. Adicional a ello, se estima fue una experiencia muy útil para la vida laboral de las investigadoras, pues advierte que existen condiciones que no se pueden controlar y que en situaciones inesperadas se debe reestructurar el plan de trabajo para obtener los resultados esperados.

La estructura del trabajo consta de 5 capítulos: el primer capítulo hace referencia a la estructura metodológica del proyecto con contenidos de profundidad al problema, justificantes, objetivos de la investigación y el modelo de análisis. El segundo capítulo abarca el marco referencial que hace alusión a las referencias que resguardan la legalidad de los servicios que brinda la empresa, los deberes, derechos y las responsabilidades con los usuarios.

En el capítulo 3, se encuentra plasmado el fundamento teórico de este trabajo de investigación, antecedentes, consideraciones teóricas y marco conceptual. El capítulo 4 se muestran los resultados obtenidos de la investigación que conllevaron al último capítulo, en el que se

emitieron las conclusiones y recomendaciones de este trabajo, como también el plan de propuesta empresarial para el fortalecimiento de los servicios.

En síntesis, las correlaciones existentes en la empresa dejan en evidencia que muchos de los factores que permiten el éxito o fracaso de una empresa tienen que ver con los estudios pertinentes para la toma de decisiones, pre y post apertura, y la permanencia en el mercado, saber adaptar las situaciones a la empresa y evolucionar.

**CAPÍTULO 1:**  
**ASPECTOS METODOLÓGICOS**



## **CAPÍTULO 1: ASPECTOS METODOLÓGICOS**

En este capítulo se desarrollan los aspectos necesarios para el proceso de la investigación, se aborda el problema y la descripción de este, la interrogante, de modo que se pueda aportar una posible solución al problema del tema de investigación. Es importante destacar que también se analizan las delimitantes presentes, las diversas fuentes necesarias para el desarrollo de la investigación y la forma en que se pretende abordar la información por recolectar.

### **1.1 Planteamiento del problema y descripción del problema.**

La empresa Global Asesores GYS Ltda es una sociedad que se dedica a brindar servicios integrales, tales como fisioterapia, nutrición, psicología, optometría, medicina, estética y servicios legales, cuenta con un total de 7 profesionales en las diferentes áreas, ingresó al mercado en el año 2017 y está ubicada en Río Frío Sarapiquí, 100 metros este del parque.

Global Asesores GYS Ltda tiene como misión: “Somos una empresa que brinda servicios integrales en diferentes campos a nivel local y regional, nuestra meta es reunir y coordinar un equipo de trabajo de profesionales con gran experiencia en cada ámbito de acción de la empresa, con lo cual contribuimos al bienestar de nuestros clientes y la sociedad”.

Dicha empresa presenta una problemática: actualmente no cuenta con un estudio de ingresos/costos para los multiservicios que ofrece al mercado, por lo que no se puede determinar cuáles son los generadores de mayor rentabilidad, además, no tiene un plan de mejora para la continuidad, lo cual es de vital importancia, ya que la empresa quiere solidificar su permanencia en el mercado.

Con la realización de este trabajo, se estudiará el comportamiento de los servicios brindados por la empresa por medio de los ingresos mensuales reportados en sus estados financieros, también se pretenden estudiar factores que de alguna forma han afectado o podrían afectar el rendimiento económico de los estados financieros; asimismo, se busca poder detectar elementos que perjudican la gestión administrativa y económica de la organización y así brindarles un informe de las posibles alternativas de mejora y proyección del rendimiento económico-financiero para enmarcar un rumbo adecuado por medio del diagnóstico administrativo y de procedimientos, es decir, reflejar la diferencia entre la situación proyectada inicialmente, la situación real y los ajustes necesarios que la empresa estaría dispuesta a asumir.

La problemática encontrada en esta empresa se cree que se debió a que la estructura administrativa con que cuenta actualmente ha sido modificada, ya que en un principio se estableció brindando servicios del área legal, a raíz de que los primeros dueños son profesionales en esta área, pero, con el paso del tiempo, la empresa identificó la demanda en las áreas de salud ya mencionadas anteriormente, ampliando su área de negocio inicial a esos otros servicios.

Sumado a lo anterior, se puede recalcar que, al ser una empresa que tiene poco tiempo de estar incursionando en el mercado, se presumen deficiencias en algunas áreas de gestión que pueden haber repercutido en el ámbito comercial y económico, mismas que se pretenden solventar por medio de esta investigación, sin embargo, aunque no se ha evidenciado que así sea, se trabaja en la identificación de las variables que han provocado un menor crecimiento de lo esperado.

### **1.1.1 Interrogante de la investigación**

En la realización del trabajo para la empresa Global Asesores GyS Ltda se va aportar una posible solución al problema de investigación. La interrogante de investigación es:

¿Cuáles son los servicios con una mayor rentabilidad que ofrece la empresa Global Asesores GYS Ltda.?

El tema de investigación se va a desarrollar en el periodo de octubre del 2017 hasta marzo del 2020, donde se abarca el planteamiento de la posible solución, el reconocimiento del servicio con mayor rentabilidad y el servicio con menor ingreso a la empresa.

### **1.1.2 Justificación**

En el ambiente financiero de una organización, es necesario la toma de decisiones para ver la factibilidad de las inversiones futuras y ampliar las posibilidades de mejora, por lo cual se ha tomado la decisión de profundizar en la empresa Global Asesores GYS Limitada, e indagar en su economía, analizar supuestos, variables y predominio de demanda prevista en sus inicios para una proyección y plan de mejoramiento a futuro. Se considera que la importancia que brinda este tema de investigación es ofrecerle a la empresa el reflejo de la rentabilidad de los servicios, con la finalidad de destacar cuáles son los que generan mayores ingresos y contribuye a la estabilidad económica, esto con el fin de poder ofrecer una mejor visión al desarrollo del negocio y su crecimiento empresarial.

En este sentido, dicha investigación se realiza para formular una propuesta de plan de mejoramiento en el área financiera de la empresa, con el objetivo de prepararla para la posible competencia que podría enfrentar la empresa y, mediante estudios financieros-analíticos, tener herramientas que permitan nuevas alternativas o tácticas para fortalecimiento de la toma de decisiones por medio de supuestos y recomendaciones.

Una de las razones por las cuales se eligió este tema de investigación, desde un punto de vista académico, es porque el enfoque de investigación se centra específicamente en el departamento financiero y su relación con el entorno, además de que es una MIPYME, donde se han identificado que existen grandes posibilidades de desarrollo y dirección, se pretende realizar un aporte significativo para el área económica-financiera.

Por otra parte, como se ha podido observar en la economía de la zona de Sarapiquí, esta es una empresa que no cuenta actualmente con competencia privada directa en servicios de esta naturaleza, lo que puede percibir de manera aceptable considerando la cantidad de servicios que se solicitan. No se puede dejar de lado que, al ser una empresa de la zona de Río Frío, la cual se encuentra en vías de desarrollo en estos momentos, como se ha logrado apreciar recientemente, además, se encuentra al alcance la relación con la gerencia y, por ende, hay mayor facilidad de acceso a la información, todas estas razones mencionadas motivaron la elección de esta empresa.

Se pretende que, mediante el análisis detallado de los servicios con mayor rentabilidad, se pueda indagar en los ingresos/costos de los multiservicios que ofrece al mercado para el periodo octubre 2017 a marzo 2020 que sea funcional para la empresa y, a partir de la incorporación de determinados supuestos, proyectar una situación futura, la cual sirva de base a la gerencia para tomar decisiones; además, se pretende indagar en agentes financieros que pueden alterar dichos resultados de forma positiva o negativa y mejorar las políticas establecidas.

Para las autoras de este trabajo, es un reto el poner en práctica la aplicación de herramientas y metodologías desarrolladas en el enriquecimiento académico a lo largo de estos años, también lo es el aporte de valor que se va a emitir a la empresa. En resumen, las posibles soluciones que como parte de esta investigación se estarán proponiendo van a depender de los resultados que se obtengan de los análisis de la situación económica de Global Asesores GYS Limitada y su enfoque competitivo para el desarrollo de las actividades a las que se están dedicando, si son consideradas o no como las más rentables y/o cuáles podrían generar mayores resultados económicamente.

Importancia del tema:

### **1.1.3 Delimitaciones**

#### ***1.1.3.1 Delimitación Espacial***

La empresa donde se realiza el trabajo de investigación está ubicada en zona de Río Frío, Horquetas, Sarapiquí, Heredia, Costa Rica, dando como resultado que la delimitación espacial del estudio será en el cantón de Sarapiquí de Heredia.

#### ***1.1.3.2 Delimitación temporal***

<b>I FASE</b>		
<b>Esquema base de investigación</b>		
<b><u>OBJETIVO</u></b>	<b><u>ACTIVIDAD</u></b>	<b><u>TIEMPO</u></b>
Realizar el esquema base de investigación.	Preparación del esquema base.	Del 01 al 08 de julio del 2019.
Entregar la documentación para la aprobación el tema.	Presentación de los documentos correspondientes.	14 de agosto del 2019.

## II FASE

### Abordaje metodológico y teórico.

Desarrollar el capítulo 1.	Elaboración del capítulo 1 del trabajo de investigación.	Del 19 de agosto al 24 de agosto del 2019.
Entregar el capítulo 1 a los lectores.	Programación de la entrega a los lectores el capítulo 1 para la revisión correspondiente.	08 de setiembre del 2019.
Reunir el equipo con el encargado de la empresa.	Coordinación de una entrevista con el dueño de la empresa Global Asesores GYS Ltda., para reunir la información necesaria.	09 de setiembre del 2019.
Elaborar el capítulo 2.	Elaboración del capítulo 2 del trabajo de investigación.	Del 16 de setiembre al 20 de setiembre del 2019.
Entregar del capítulo 2 a los lectores.	Programación de la entrega a los lectores el capítulo 2 para la revisión correspondiente.	06 de octubre del 2019.

Realizar en el capítulo 3.	Elaboración del capítulo 3 del trabajo de investigación.	Del 12 de octubre al 24 de octubre del 2019.
Entregar el capítulo 3 a los lectores.	Programación de la entrega a los lectores el capítulo 3 para la revisión correspondiente.	27 de octubre del 2019.
Entregar el informe final.	Explicación del trabajo de investigación 1, donde se incluyen los capítulos 1, 2 y 3.	09 de noviembre del 2019

## III FASE

### Aplicación de instrumentos y resultados.

Probar el instrumento.	Verificación del instrumento.	10 de febrero del 2020.
Aplicar los instrumentos.	Aplicación del instrumento.	17 de febrero del 2020.
Analizar la información.	Elaboración de un análisis con la información recolectada.	18 de febrero del 2020.
<b>IV FASE</b> <b>Redacción de los informes de rentabilidad.</b>		
Interpretar los datos.	Recolección de información.	20 de febrero del 2020.
Elaborar las conclusiones y las recomendaciones.	Redacción de las conclusiones y recomendaciones de los trabajos.	24 de febrero del 2020.
<b>V FASE</b> <b>Presentación del informe final</b>		
Corregir el documento escrito del trabajo final de graduación.	Edición del informe final.	02 de marzo del 2020.
Entregar el trabajo a los lectores.	Revisión por parte de los lectores.	16 de marzo del 2020.
Defender el trabajo final de la licenciatura.	Exposición del trabajo final ante el consejo de la Universidad Nacional de Costa Rica.	

### ***1.1.3.3 Delimitación del Universo***

Para este trabajo de investigación, la población con la que se trabajó son 170 personas que han recibido servicios de Global Asesores dentro del cantón de Sarapiquí, ya que actualmente son estos los que componen parte de la cartera de clientes reportados a la fecha y quienes han logrado tener una relación directa con los servicios que se pretenden estudiar, se ha tomado la decisión de delimitar la investigación en la zona específica del cantón de Sarapiquí.

Es importante mencionar que se tomaron en cuenta cinco de los siete profesionales de cada área de la salud brindada por la empresa, esto por motivo que dos de ellos no accedieron a ser parte de la investigación, los servicios son: medicina general, nutrición, estética, psicología y fisioterapia, también se tomaron en cuenta las dos personas del área administrativa.

#### ***1.1.3.4 Delimitación del contenido, ámbito y enfoque***

El trabajo de investigación comprende un estudio de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores GyS Ltda, el cual incluye un análisis de ingresos y costos para determinar cuáles abarcan un mayor porcentaje de ingresos mensuales, por medio de las cuentas de ingresos y egresos para los periodos de octubre 2017 hasta marzo 2020.

Esta investigación tiene un enfoque financiero, y centra el análisis, únicamente, en el mercado actual, bajo el supuesto de que el comportamiento de la demanda para las proyecciones tendrá el mismo comportamiento hasta el día de hoy; no se incluyen temas referentes a la mercadotecnia.

Además, busca valorar los factores que intervienen en el movimiento de las cuentas y que permiten su modificación para emitir un plan de mejora administrativo-operativo que aumente los ingresos y permitan desarrollo continuo de la organización, para lo cual se toma en cuenta solamente el área financiera de la organización, ya que el énfasis del tema de estudio está relacionado con la gestión financiera, por tal motivo se presenta un obstáculo al realizar un estudio de mercadeo y de la demanda.

#### ***1.1.3.5 Delimitación empresarial***

El presente trabajo se desarrolla en la empresa Global Asesores GYS Limitada ubicada en Río Frío, Horquetas, Sarapiquí, Heredia, Costa Rica, la cual cuenta con los servicios de medicina general, nutrición, fisioterapia, estética, optometría y psicología en el área de la salud. Además, la empresa ingresó al mercado en octubre del 2017 brindando servicios de asesoría legal, sin embargo, fue hasta el 2018 cuando se incluyen los servicios de salud.

#### ***1.1.3.6 Delimitación de la moneda***

La empresa Global Asesores GyS Limitada realiza el cobro de sus servicios por medio de pago en efectivo y/o con tarjeta o dinero plástico y utiliza como moneda de transacción el colón costarricense, por lo tanto, este trabajo de investigación utilizó dicha moneda.

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar la rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores GYS Ltda., mediante un análisis de los ingresos/costos, para el establecimiento de una propuesta de fortalecimiento empresarial de aquellos que brinden mayor rentabilidad.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

1. Determinar los ingresos, costos y dividendos de los servicios que ofrece Global Asesores, para el análisis de su rentabilidad por medio de estudios a estados financieros.
2. Aplicar un diagnóstico administrativo-operativo en la empresa Global Asesores, para la identificación de las debilidades en la atención de los servicios con mayor rentabilidad mediante el análisis de la información empresarial brindada.
3. Elaborar un plan de fortalecimiento empresarial con enfoque financiero, para los servicios más rentables, por medio de la separación de unidades de negocio independiente.

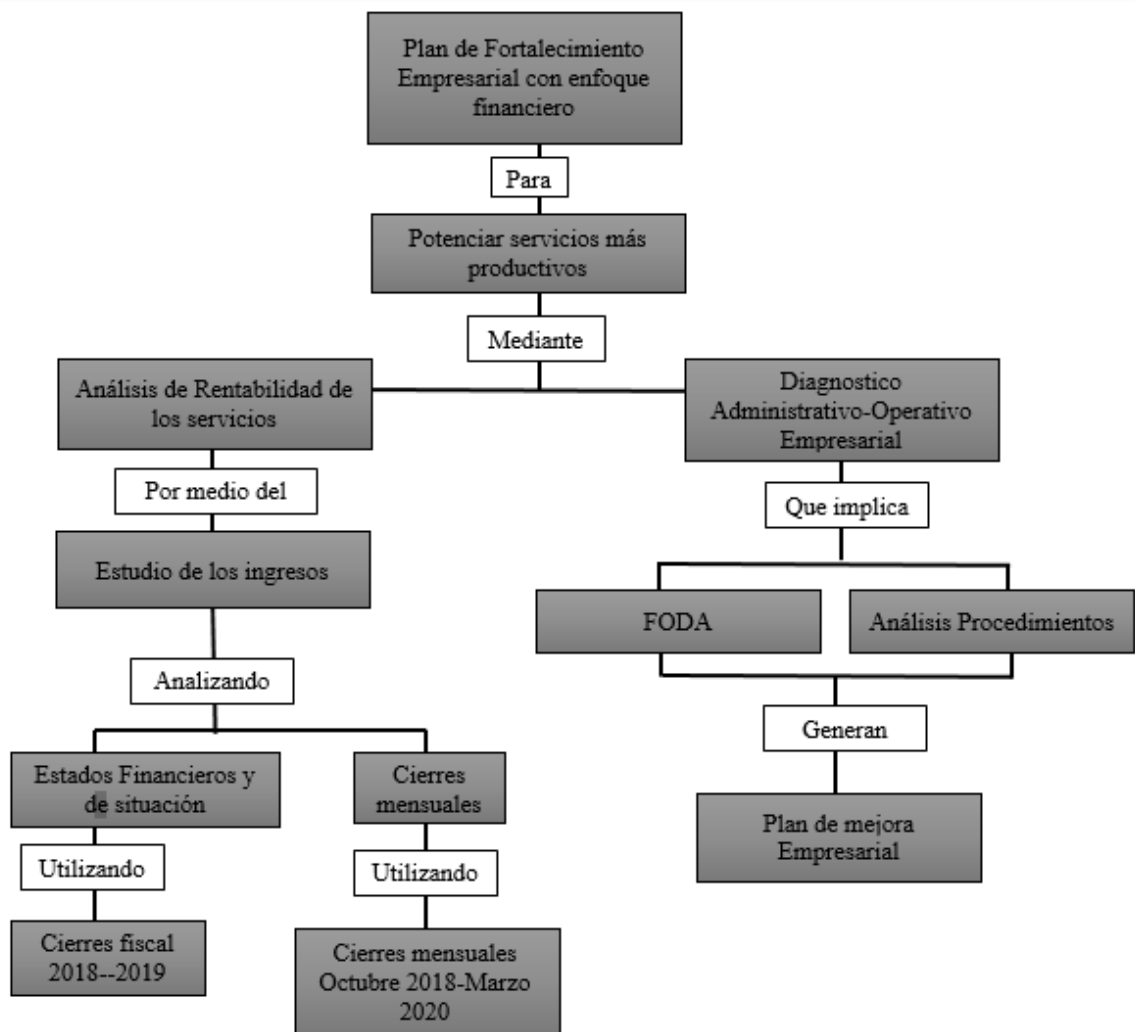


### 1.3 Modelo de análisis

#### 1.3.1 Relaciones e Interrelaciones

A continuación, se presenta el modelo de análisis de relaciones, el cual se encuentra basado en el proyecto de investigación aplicado a la Empresa Global Asesores Gy S Limitada.

ESQUEMA N°1. Modelo de Relaciones del Estudio de Rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores GYS Limitada, en Puerto Viejo y Horquetas de Sarapiquí, Heredia, Costa Rica durante el periodo octubre 2017 - marzo 2020.



Fuente: Elaboración propia.

### 1.3.2 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables

A continuación, en el cuadro #1 se muestran los conceptos, la operatividad e instrumentos relevantes de las variables de estudio.

CUADRO N°1: Variables de estudio del trabajo final de graduación denominado Estudio de rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores G y S limitada. Campus Sarapiquí, UNA. Octubre, 2019.

<b>Variable:</b>	<b>Conceptualización:</b>	<b>Operacionalización:</b>	<b>Instrumentalización:</b>
Ingresos	Ingresos: Incrementos en los beneficios económicos, que se producen durante un periodo contable (Figueroa Leguizamón, 2016).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activos</li> <li>• Pasivos (Figueroa Leguizamón, 2016)</li> <li>• El precio de venta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de verificación de control de costos e ingresos.</li> </ul>
Costos	El costo se define como es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio (Porto, 2008).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materia prima (Porto, 2008)</li> <li>• Ventas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis e interpretación de estados financieros</li> </ul>
Dividendos	Dividendo es aquella parte del beneficio obtenido en un ejercicio que se distribuye a los accionistas (Barragán Herrera, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdidas (Merino, 2009)</li> </ul>	

<p>Diagnóstico administrativo-operativo</p>	<p>Se define como diagnóstico administrativo al estudio sistemático, integral y periódico que tiene como fin conocer la organización administrativa y funcionamiento para detectar causas y efectos de problemas administrativos para la búsqueda de soluciones. (Monterroso, 2007).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilación de información.</li> <li>• Análisis organizacional o administrativo.</li> <li>• Obtención de conclusiones.</li> <li>• Propuesta y plan de acción.</li> </ul> <p>(Monterroso, 2007).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista a profundidad.</li> <li>• Encuesta.</li> <li>• Lista de cotejo.</li> <li>• FODA.</li> </ul>
<p>Plan de fortalecimiento empresarial</p>	<p>Plan: Se define como la intención de hacer algo a partir del conocimiento para establecer objetivos (Zubia &amp; García, 2005). Fortalecimiento Empresarial: Se encuentra en relación del esfuerzo por apropiar las mejores prácticas (Restrepo, 2013).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeamiento administrativo.</li> <li>• Organización Administrativo.</li> <li>• Dirección Administrativa.</li> <li>• Control Administrativo.</li> </ul> <p>(Córdoba Oviedo , 2016)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mejora.</li> <li>• Lista de verificación.</li> </ul>

FUENTE: Elaboración propia.

#### **1.4 Estrategia de investigación aplicada**

Tomando en cuenta la metodología aplicada a dicha investigación y mediante análisis de información, se detalla a continuación la estrategia metodológica de la investigación:

##### **1.4.1 Tipo de investigación**

Para dicha investigación se utiliza dos tipos de nivel de investigación, primeramente, se hace referencia a la parte de la investigación exploratoria y seguidamente a la indagación descriptiva

El primer nivel de la investigación se define como exploratoria, ya que, según Fernández y Baptista (2014), se realiza este tipo de indagación cuando el objetivo trata de examinar un tema o problema de investigación que sea poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado anteriormente. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

El segundo nivel de la investigación es de tipo descriptiva, según Morales (2010), este la define como investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia es lo social, no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

Al realizar este tipo de investigación se busca como objetivo llegar a conocer situaciones, costumbres y actitudes a través de la descripción de las actividades, procesos y personas, cuando se realizó la recolección de la información por parte de los encuestados se busca identificar las relaciones que existe entre las variables presentadas.

Este trabajo de investigación se busca describir las características la población encuestada de Global Asesores GYS Limitada para conocer las actitudes de acercamiento a la empresa, de esta manera sintetizar los datos, posterior a ello analizar minuciosamente los resultados presentados, exponer la información recolectada y contribuir al conocimiento empresarial.

El diseño de la investigación es de campo y posee una naturaleza mixta, es decir, posee una parte cuantitativa reflejada mayoritariamente en el análisis económico de los servicios de la empresa Global Asesores GyS Ltda, y otra cualitativa, esto respecto al análisis de factores que intervienen en la toma de decisiones que afectan los ingresos de la empresa, por las características de ambas, se tiene seguridad de que eso va a permitir un análisis situacional de la empresa y desde una óptica respaldada objetivamente.

Según el autor Sampieri, Collado y Lucio (2014):

Una investigación mixta es aquella que está integrada por características cualitativas y cuantitativas, pero en un solo estudio, por ejemplo, datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases, esto para poder entender problemas y se extienda una perspectiva más amplia y profunda del objeto de investigación. (p. 534)

## **1.4.2 Fuentes de investigación**

Se define una fuente de información como todo lo que nos proporciona datos que permiten reconstruir hechos y bases de conocimiento, es decir, son un instrumento para la creación del conocimiento, búsqueda y acceso a la información (Rivera & Fernández, 2015).

### **1.4.2.1 Fuentes Primarias:**

Se define una fuente primaria como aquella que se encuentra compuesta por información original, resultante de ideas, conceptos, teorías y resultados, información directa que no ha sido interpretada anteriormente (Rivera & Fernández, 2015).

#### ***1.4.2.1.1 Fuentes primarias internas:***

Para esta investigación, la fuente primaria interna se encuentra integrada por el departamento de gerencia, específicamente el gerente y la asistente administrativa y las distintas áreas de la salud donde ofrece servicio la empresa y que son fuente importante en esta investigación.

#### ***1.4.2.1.2 Fuentes primarias externas:***

Para determinar los factores que inciden directa e indirectamente en la organización, se va a utilizar como fuente externa primaria el estudio del entorno por medio del FODA y el análisis de la visión de la empresa, analizando el comportamiento de las personas usuarias de los servicios con la organización.

### **1.4.2.2 Fuentes Secundarias:**

Podemos definir una fuente secundaria como aquella información que ya ha pasado por una interpretación, análisis o bien extracción o reorganización de esta (Rivera & Fernández, 2015).

#### ***1.4.2.2.1 Fuentes secundarias internas:***

La integración de las fuentes secundarias internas para esta investigación está integrada por el control de ingresos mensuales, control de gastos, Estados Financieros año 2018 y 2019 y Estados de Situación 2018 y 2019.

#### ***1.4.2.2 Fuentes secundarias externas:***

Por consiguiente, como fuentes adicionales, es decir, fuentes externas secundarias se utilizarán guías bibliográficas, dentro las cuales se pueden mencionar internet, trabajos de grado, textos especializados al tema y cualquier tipo de información que enriquezca y nutra el objeto de estudio y que oriente la propuesta de mejora para la empresa.

### **1.4.3 Población**

Se define una población de estudio como un conjunto de numerosos objetos o personas con cualidades en común (Arias, 2012). Para el enfoque de la investigación se va a trabajar con una población finita que incluye:

- 7 profesionales de la salud que laboran para la empresa: de las áreas de medicina general, nutrición, estética, psicología, fisiología, optometría y legal.
- 2 administrativos: la secretaria y el gerente general.
- 304 personas que conforman la cartera de clientes. Se anota que para el trabajo realizado con este sector de la población se debió de muestrear con métodos estadísticos propios, tal cual como se describe en el apartado 1.4.3.1.

#### **1.4.3.1 Diseño Muestral**

Se define una muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (Arias, 2012). Para el presente estudio, se aplicó un diseño muestral únicamente para determinar una muestra para las 304 personas que integran la cartera de clientes.

Este diseño muestral está orientado en tres etapas:

- ETAPA 1: bajo la condición de población finita, de muestreo simple sin reemplazo, se estimó la proporción de la población que integraría la muestra total.

- ETAPA 2: Luego se crean estratos que están integrados por el número de clientes de la cartera de usuarios de cada área de servicio que ofrece la empresa. En este caso se consideran los estratos como categorías heterogéneas entre sí, pero homogéneas en su interior respecto al servicio que utilizaron.
- ETAPA 3: Finalmente, se aplica una afijación proporcional, relacionada con el tamaño de la población que integra cada estrato, con lo cual se calcula el número de personas por estrato que integrarán la muestra. Para esta última selección se aplica un proceso aleatorio de selección en cada estrato.

Para el cálculo de la muestra se considera la información siguiente:

- Población: N=304 clientes de Global Asesores
- Nivel de confianza: 95%
- Error: d = 5%
- Valor de la normal estándar:  $Z_t = 2,17$
- Proporción desconocida, por tanto, se tomará p= 0,5 y por tanto q= 1 - p =0,5

La fórmula utilizada para el cálculo de la muestra fue:

$$n = \frac{\left(\frac{Z_t * \sqrt{p * q}}{d}\right)^2}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{Z_t * \sqrt{p * q}}{d}\right)^2} = 170$$

El muestreo aleatorio estratificado, muestra el método utilizado con la afijación proporcional en el CUADRO N2.

CUADRO N°2: Diseño muestral estratificado con afijación proporcional del trabajo final de graduación denominado Estudio de rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores G y S limitada. Campus Sarapiquí, UNA. Octubre, 2019.

	ESTRATOS						
<b>PARTICIPACIÓN DEL ESTRATO</b>	Psicología	Optometría	Nutrición	Estética	Medicina	Fisioterapia	Legal
Población del estrato	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>75</b>	<b>19</b>	<b>119</b>	<b>49</b>	<b>15</b>
Afijación proporcional del estrato	$\frac{304}{100\%} \cdot \frac{11}{X}$ =3.62%	$\frac{304}{100\%} \cdot \frac{16}{X}$ =5.26%	$\frac{304}{100\%} \cdot \frac{75}{X}$ =24.67%	$\frac{304}{100\%} \cdot \frac{19}{X}$ =6.25%	$\frac{304}{100\%} \cdot \frac{119}{X}$ =39.16%	$\frac{304}{100\%} \cdot \frac{49}{X}$ =16.12%	$\frac{304}{100\%} \cdot \frac{15}{X}$ =4.93%
Cálculo de la participación absoluta del estrato	$\frac{170}{100\%} \cdot X$ =6.2 ≈6	$\frac{170}{100\%} \cdot X$ =8.9 ≈9	$\frac{170}{100\%} \cdot X$ =41.9 ≈42	$\frac{170}{100\%} \cdot X$ =10.6 ≈11	$\frac{170}{100\%} \cdot X$ =66.6 ≈67	$\frac{170}{100\%} \cdot X$ =27.4 ≈27	$\frac{170}{100\%} \cdot X$ =8.4 ≈8
Muestra por estrato	$n_1 = 6$	$n_2 = 9$	$n_3 = 42$	$n_4 = 11$	$n_5 = 67$	$n_6 = 27$	$n_7 = 8$
<b>Muestra total=170</b>							

#### 1.4.4 Recopilación de datos

En este apartado, se procede a detallar los métodos, técnicas y los instrumentos utilizados en la recopilación de datos de la investigación.

##### 1.4.4.1. Métodos, técnicas e instrumentos utilizados

A continuación, se genera el CUADRO #3 con la información de los métodos, técnicas e instrumentos utilizados en la presente investigación, además, se incluye el anexo donde es posible consultar dicho instrumento aplicado.

CUADRO N°3: Diseño de recopilación de datos del trabajo final de graduación denominado Estudio de rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores G y S limitada. Campus Sarapiquí, UNA. Octubre, 2019.

Método	Técnica	Instrumento	Descripción	Ubicación
Cuantitativo	Verificación	Lista de verificación	Análisis e interpretación de estados financieros. Aplicado a los estados financieros.	Ver ANEXO #10 Lista de verificación 4: Análisis de Estados Financieros
Cualitativo	Verificación	Lista de verificación	Análisis de ingresos mensuales. Aplicado a control de ingresos	Ver ANEXO #1.



			mensuales por especialidad.	Lista de verificación 1: Control de costos e ingresos mensuales.
Cualitativo	Encuesta	Encuesta telefónica	Aplicada a la muestra de la cartera de clientes de la empresa.	Ver ANEXO #4 Guía del instrumento de encuesta.
Cualitativo	Entrevista	Guía telefónica y electrónica de entrevista semiestructura	Aplicada a los profesionales de la salud que laboran para la empresa.	Ver ANEXO #7 Guía del instrumento de entrevista a profesionales de cada área.
Cualitativo	Entrevista	Guía de entrevista semiestructura	Aplicada a la gerencia general de la empresa.	Ver ANEXO #5 Guía del instrumento de entrevista a gerente.
Cualitativo	Entrevista	Guía de entrevista semiestructura	Aplicada a la secretaria o asistente administrativa de la empresa.	Ver ANEXO #6 Guía del instrumento de entrevista asistente administrativa.
Cualitativo	Análisis FODA	Instrumento de estudio del entorno FODA	Aplicada al entorno empresarial.	Ver ANEXO #8 Guía de instrumento de estudio del entorno FODA
Encuestas	Encuestas a usuarios de Global GyS Limitada	Instrumento de encuesta	Usuarios de Global Asesores GyS Limitada.	Ver ANEXO #4 Guía del instrumento de encuesta.
Cualitativo	Verificación	Lista de verificación	Aplicado al sistema operativo de Global Asesores GyS Limitada.	Ver ANEXO #3 Plan de fortalecimiento.
Cualitativo	Verificación	Lista de Verificación	Instrumentos de recolección de información.	Ver ANEXO #2 Lista de verificación 2: Diagnóstico administrativo-operativo (chequeo de instrumento).

#### 1.4.4.1. Técnicas

Dentro de las técnicas de recolección de información que podemos optar para la investigación, se determinó que tiene gran utilidad la entrevista, un análisis de información financiera, listas de verificación para evaluar aspectos importantes para el desarrollo de la

investigación, esto es necesario para llevar un control de la información que ya se ha recolectado y encuestas para la cartera de clientes .Es en las entrevistas donde se puede tener un contacto más cercano con los profesionales de la empresa y, en conjunto, analizar las expectativas que ellos tienen acerca de temas como un mejor posicionamiento en el mercado diversificación de servicios y una buena estrategia para la captación de nuevos clientes, temas que nos genera un resultado del desarrollo financiero de la empresa.

#### **1.4.4.2 Métodos**

Se trabajó en el análisis FODA, ya que esto ayudará a detectar factores internos y externos que pueden afectar al desarrollo de la empresa y el plan de mejora, el cual busca darle recomendaciones a la empresa para mejorar y mantenerse en el mercado, la observación para visualizar una realidad objetiva del entorno, necesarios para evaluar aspectos de información financiera de la empresa, además, la medición de instrumentos de registro. En este sentido, la información financiera es vital para el desarrollo de esta investigación, esta es brindada por el señor Agustín Gamboa Gamboa, quien es el dueño de la empresa Global Asesores GYS Ltda, a quien se le aplicó una entrevista semiestructurada.

#### **1.4.4.3. Instrumentos**

Como instrumentos de recolección de la información se consideró conveniente la aplicación de una guía de entrevista semiestructurada, en la cual se realiza una serie de preguntas al personal administrativo que labora en dicha empresa, referentes a la calidad del servicio y un cuestionario con preguntas enfocadas en el área financiera.

Por otra parte, mediante una lista de cotejo, se analizó el control de ingresos mensuales donde puede evidenciarse las entradas y salidas de dinero proveniente de los diferentes servicios que ofrecen.

Para la encuesta se trabajó con preguntas cerradas y cerradas de registro abierto, con escalas nominales y escalas de intervalo.

Es necesario aplicar los instrumentos ya mencionados para determinar la situación actual de la empresa y analizar cuáles son las expectativas financieras a las cuales quiere aspirar la empresa, así como también la elaboración del plan de mejora respaldado por factores que se han estudiado a lo largo de la investigación, mediante el desarrollo de cada uno de los objetivos planteados.

#### **1.4.5 Análisis e interpretación de la información**

Por la naturaleza de esta investigación, se realizaron categorías de análisis, ya que de los tres sectores de información se obtuvieron datos complementarios que proporcionaron los resultados de esta investigación. Esta información contiene líneas de estudio que se complementan entre sí.

También para el análisis e interpretación de la información se utilizó la metodología de triangulación de datos que, según Betrián, Galitó, García, Jové, & Macarulla. (2013), definen como el uso de diferentes métodos para el estudio de un mismo fenómeno y que una de las prioridades de la triangulación como estrategia de investigación es aumentar la validez de los resultados y disminuir los problemas de sesgo.

##### **1.4.5.1 Verificación de cuestionarios aceptables**

Cada uno de los cuestionarios va a tener una etapa de revisión, en la cual se revisarán los datos obtenidos que se encuentren bien contestados, si las preguntas fueron bien entendidas para el análisis y triangulación de la información, caso contrario se llevará a trabajo de campo nuevamente.

##### **1.4.5.2 Depuración de datos**

Este apartado se enfoca en la legibilidad de la información y la facilidad para entender la información brindada, acordes con los objetivos del estudio, los datos serán procesados y analizados usando software que se complemente a ello, en esta investigación se utilizará Microsoft Excel.

### **1.4.5.3 Análisis de información**

Depurada la información, se procede a realizar el análisis y relaciones de las variables con la rentabilidad de los servicios que brinda la empresa.

### **1.4.5.4 Interpretación de la información**

Una vez analizada la información, se detalló un informe con los elementos identificados y se emitieron observaciones, recomendaciones y oportunidades de mejora que contribuyan al crecimiento del negocio, además, se procedió a realizar la interpretación del análisis mediante las tres aristas.

## **1.4.5 Alcances y limitaciones**

### **1.4.5.1 Alcances**

Los alcances deseados por la investigación se centran en cinco factores importantes:

1. Estudio del comportamiento de rentabilidad de los servicios que se ofrecen en Global Asesores GYS Limitada.
2. Familiarización con los fenómenos externos e internos que intervienen en el proceso de la prestación de los servicios con el fin de establecer relaciones entre ellos durante la investigación.
3. Con un método de alcance flexible, se pretende identificar conceptos promisorios que favorezcan futuras investigaciones, la investigación está sujeta a recolectar datos directamente de la empresa, para el análisis de los ingresos y gastos con el fin de establecer la rentabilidad de los servicios que se brindan.
4. Análisis del problema desde una perspectiva económica-financiera innovadora.
5. Creación de un plan de mejoras específicamente en el área financiera de acuerdo con los servicios que se ofrecen en la empresa.

### **1.4.5.2 Limitaciones**

Algunas de las limitaciones que se pueden presentar durante la investigación se enumeran a continuación:

1. El periodo para la elaboración de la investigación es únicamente de un año, lo que puede provocar presión al desarrollo de la investigación.
2. La información base es la proporcionada por la empresa, cualquier cambio en sus servicios o modalidad de trabajo modificaría este proyecto.
3. La investigación se centra en el sector de Río Frío, Sarapiquí donde se encuentra ubicada la empresa, cualquier afectación a la estructura física del edificio o imprevistos en carretera que impida el traslado a la misma atrasaría la investigación.
4. Otro tipo de información financiera adicional que se requiera para la investigación que se considere de carácter confidencial o sensible para la empresa afectaría directamente el avance de la investigación.
5. La Pandemia del COVID-19, esto debido a que dificulta la realización del trabajo de campo, coordinación de equipo, las sesiones de trabajo. La pandemia es un evento del entorno que ha producido un cambio disruptivo sin precedentes y eso ha implicado una transformación abrupta en las formas de trabajo.

En el primer capítulo de esta tesis, se enunciaba como propósito primordial la realización de la investigación basada en el estudio de la rentabilidad de los servicios que brinda la empresa Global Asesores GyS Limitada, lo cual implica el estudio de variables correlacionadas que favorecen y/o perjudican a la empresa dentro del entorno existente.

En los primeros pasos de esta investigación se evidenció que la empresa no contaba con un estudio de rentabilidad para los servicios que ofertan en el mercado por lo cual se crea una estrategia de análisis cualitativo y cuantitativo con el objetivo de enmarcar las relaciones directas e indirectas para la interpretación de la información.

Se estimó una muestra de 170 personas del total de la población de estudio mediante técnicas, métodos e instrumentos de medición, sin embargo, a medida que avanzaba la investigación, se presentan problemáticas que repercuten en la adaptación de las ideas que se evidencian como limitaciones dentro de la más importante, se encuentra la pandemia COVID-19 que logró readaptar la recolección de información en el tiempo establecido, lo cual permitió obtener los alcances planteados en esta primera etapa.

# **CAPÍTULO 2:**

## **MARCO REFERENCIAL**

## **CAPÍTULO 2: MARCO REFERENCIAL**

Este capítulo tiene como finalidad dar a conocer las generalidades de la empresa, las características y formación que posee, así como los aspectos legales involucrados para el funcionamiento de la misma.

### **2.1 Generalidad de la empresa y desarrollo específico del área de investigación**

La empresa que forma parte de esta investigación corresponde a una sociedad de responsabilidad limitada; Chacón (2012) menciona que una sociedad de responsabilidad limitada es aquella que interesa el elemento capital y patrimonial por encima del personal, tiene la ventaja de que posee menos órganos y su manejo es más sencillo, puesto que es concebida para operar con pocos socios, limita la responsabilidad, pero posee mayor flexibilidad y facilidad en su composición y manejo.

Por otra parte, el Código de Comercio (2017) en su Capítulo VI: De la sociedad de responsabilidad limitada, Artículos 75 y 78 nos menciona lo siguiente:

Artículo 75. —En la sociedad de responsabilidad limitada los socios responderán únicamente con sus aportes, salvo los casos en que la ley amplíe esa responsabilidad.

Artículo 78. —El capital social estará representado por cuotas nominativas, que sólo serán transmisibles mediante las formalidades señaladas en este Código y nunca por endoso. Los certificados representativos de dichas cuotas se emitirán cuando los interesados lo soliciten y en ellos se hará constar que no son transmisibles por endoso. Todo traspaso de cuotas, para que afecte a terceros, deberá necesariamente constar en el libro de actas o registro de socios de la sociedad, o tener fecha cierta y podrá, además, inscribirse en el Registro Mercantil.

### **2.1.1 Constitución de la empresa**

Global Asesores G&S Limitada nace a principios del año 2016 como una idea que tuvieron dos amigos desde que ambos cursaban la secundaria en el Colegio de Río Frío en Sarapiquí. Desde aquel momento, habían decidido formar una empresa y trabajar conjuntamente, pero en ese momento no se tenía idea del sector o sectores que desempeñarían. La empresa inicia como un bufete de asesoría legal, notarial, empresarial y financiera, el objetivo era conjuntar una sinergia de operaciones basados, por un lado, en la experiencia de más de 20 años de cada uno de sus socios en Derecho y Notariado y, por otra parte, en administración de empresas, laborando para entidades financieras y en la administración de empresas privadas.

En el año 2017, la empresa es inscrita dotándosele de personería jurídica, e inscribiéndose en el Ministerio de Hacienda, a fin de formalizar sus operaciones y ponerse a derecho.

Se inicia con la atención y visita a los clientes directamente en su casa, en su negocio o en su oficina, ya que no se contaba con oficina propia. Rápidamente se determina que la forma de trabajo y los servicios ofrecidos le atraían al cliente y la cartera fue creciendo, lo que exigió pensar en alquilar un local o adquirir uno propio. En ese mismo año se buscan opciones y se les da la oportunidad de comprar una propiedad en la comunidad de Río Frío, en el cantón de Sarapiquí, provincia de Heredia. Era una casa de habitación, se remodeló y acondicionó hasta convertirla en una oficina y parte estructural de la empresa. De esta forma, Global Asesores G&S Ltda, inauguró su centro de operaciones en enero 2018.

Contando ya con estructura propia, nace el nombre de operación “SYGA”, valorando las necesidades del área donde está ubicado, a fin de diversificar los servicios, se crea “SYGA Servicios Integrales”, donde se logra la alianza con profesionales en las áreas de medicina general, nutrición, fisioterapia, todo con el objetivo de brindar a los pobladores del área otros servicios necesarios en un solo lugar.

A continuación, se detalla del Registro Nacional la información de la constitución de la Empresa:

- ✓ Razón social: Global Asesores G Y S Limitada.
- ✓ Estado Actual: Inscrita.
- ✓ Fecha de Legalización: 21 Julio 2017



- ✓ Plazo de la entidad jurídica: Inicio: 18 julio 2017, Vencimiento: 18 julio 2117
- ✓ Prórrogas en el plazo de la entidad: No hay.
- ✓ Domicilio Legal: San José, San José Central, Mata Redonda 100 oeste y 50 metros norte de la UCIMED.
- ✓ Domicilio Comercial: Heredia, Sarapiquí, Río Frío, 100 metros este del parque.
- ✓ Objeto/ Fines (Síntesis): Su objeto será el comercio en general.
- ✓ Administración: Gerente y Subgerente nombrados por dos años.
- ✓ Clase de acción o título: Cuotas.

Actualmente, Global Asesores G&S, Ltda, es una empresa que brinda servicios integrales en diferentes campos a nivel local y regional, la meta es seguir creciendo, reunir y coordinar un equipo de trabajo de profesionales con gran experiencia en cada ámbito de acción de la empresa, con lo cual contribuya al bienestar de los clientes y la sociedad. Para bienestar de esta empresa se ha percibido una buena aceptación y la retroalimentación positiva por parte del público. Se considera que para ellos creer es poder, y en Global Asesores GyS ellos creen y pueden.

A continuación, se detalla la misión y visión actual de la empresa:

**Misión:**

“Somos una empresa que brinda servicios integrales en diferentes campos a nivel local y regional, nuestra meta es reunir y coordinar un equipo de trabajo de profesionales con gran experiencia en cada ámbito de acción de la empresa, con lo cual contribuimos el bienestar de nuestros clientes y la sociedad”.

**Visión:**

“Posicionarnos como la empresa número uno a nivel local y regional en la prestación de servicios integrales en el sector salud, social, financiero y económico, creciendo conforme las necesidades de nuestros clientes, colaboradores, proveedores para garantizar una mejor convivencia y calidad de vida, de conformidad con los sistemas sociales y los más altos estándares éticos y morales”.

**2.2 Aspectos legales/ legislación que afecta la investigación en forma directa y/o indirectamente**

En toda organización es necesario tener presente toda aquella legislación que permite mantener la continuidad de los servicios sin que esta se pueda ver afectada por un posible cierre al no cumplir con todas las responsabilidades arraigadas al servicio brindado, por lo cual se ha recolectado una serie de información legal que respalda la investigación, garantizando que se cumplan los requisitos mínimos jurídicos, que pueden afectar directa o indirectamente el buen funcionamiento del local.

En resumen, se muestran las leyes y reglamentaciones que rigen esta actividad comercial:

CUADRO N°4: Leyes y Reglamentos que rigen la actividad comercial de servicios del trabajo final de graduación denominado Estudio de rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores G y S limitada. Campus Sarapiquí, UNA. Octubre, 2019.

Ley o Reglamento	Nombre	Breve explicación
N° 7472	Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.	Trata del derecho que tienen las personas al acceso a la información.
N° 37899-MEIC	Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.	Se recalca el plazo de garantía que deben de tener los servicios brindados por parte de la Empresa para con sus clientes.
N° 4755	Código de Normas y Procedimientos Tributarios (Código Tributario).	Hace referencia a la responsabilidad tributaria que se ejerce a los contribuyentes.
N° 7092	Ley del Impuesto sobre la Renta.	Se indaga en la obligatoriedad del pago de impuestos.
N° 34728-S	Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud.	Se relaciona al orden sanitario que debe de cumplir una organización para el buen funcionamiento del Local Comercial.

N° 30965-S	Reglamento sobre la gestión de los desechos infectocontagiosos que se generan en establecimientos que prestan atención a la salud y afines.	Menciona el adecuado tratamiento de desechos infectocontagiosos con los que deben contar las empresas.
N° 5395	Ley General de Salud	Hace referencia al derecho a la promoción de la salud física y salud mental de todas las personas.
No. 2016-14-003, sesión No. 14-2016	Política de privacidad y protección de datos Acuerdo de Junta Directiva.	Esta política respalda la protección de los datos suministrados en ordenamientos jurídicos.
N° 52-2004	Código de Deberes Jurídicos	En este código se plasma los deberes jurídicos, morales y éticos del profesional en derecho.

Fuente: Elaboración Propia

A continuación, se comparte la explicación de cada ley y reglamento mencionado en el cuadro anterior.

### **2.2.1. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472**

Para efectos de la investigación, se adopta el artículo 32 de dicha ley en la cual hace alusión a que los usuarios deben tener acceso a la información veraz y oportuna (El Financiero, 2014).

Se detalla a continuación Artículo 32:

Sin perjuicio de lo establecido en tratados, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derecho,

usos y costumbres, son derechos fundamentales e irrenunciables del consumidor, los siguientes:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, su seguridad y el medio ambiente.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.
- d) La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de escogencia y la igualdad en la contratación.
- e) La protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.
- f) Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda.
- g) Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten. ( Asamblea Legislativa, 2012)

### **2.2.2. Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, N° 37899-MEIC**

De acuerdo con este reglamento, es importante recalcar el plazo de garantía dentro de los cuales se rigen los servicios que se brindan.

Artículo 104. —Sobre el plazo mínimo de garantía. El plazo mínimo de garantía será de treinta días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega del bien o de la prestación del servicio, sin perjuicio de que el comerciante o proveedor otorgue plazos mayores, en cuyo caso estos prevalecen. (Poder Ejecutivo, 2014)

Es importante recalcar que en este artículo se refleja claramente que la responsabilidad del comerciante es objetiva, es decir, que, si se llega a comprobar que hubo una relación entre el consumidor y el comerciante, este debe de responder por los daños ocasionados (El Financiero, 2014).

### **2.2.3 Código de Normas y Procedimientos Tributarios (Código Tributario) N° 4755**

En este artículo se evidencia el plazo para pago de la responsabilidad tributaria que se ejerce a los contribuyentes de este impuesto y a las personas jurídicas, en este caso privadas, que realicen en el territorio nacional actividades o negocios de carácter lucrativo.

#### **Artículo 40.- Plazo para pago**

Dentro de los plazos que fijen las leyes respectivas deben pagarse el tributo que se determine, así como los pagos parciales establecidos en el artículo 22 de la Ley N.º 7092, Ley de Impuesto sobre la Renta, de 21 de abril de 1988, y sus reformas, de acuerdo con las declaraciones juradas presentadas por el contribuyente o el responsable, o con base en cualquier otra forma de liquidación efectuada por uno u otro, o la liquidación correspondiente a pagos parciales o retenciones. Cuando la ley tributaria no fije plazo para pagar el tributo debe pagarse dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que ocurra el hecho generador de la obligación tributaria.

Todos los demás pagos por concepto de tributos resultantes de resoluciones dictadas por la Administración Tributaria, conforme al artículo 146 de este Código, deben efectuarse dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que el sujeto pasivo quede legalmente notificado de su obligación. (Asamblea Legislativa , 2012)

### **2.2.4 Ley del Impuesto sobre la Renta N° 7092**

Todas aquellas personas físicas y jurídicas que se realicen actividades de carácter lucrativo están en la obligación de pagar dicho impuesto.

ARTICULO 22. -Pagos parciales del impuesto. Los contribuyentes a que se refiere el artículo 2 de esta Ley están obligados a efectuar pagos parciales a cuenta del impuesto de cada período fiscal, conforme con las reglas siguientes:

a) Servirá de base para calcular las cuotas de pagos parciales el impuesto determinado en el año inmediato anterior, o el promedio aritmético de los tres últimos períodos fiscales, el que fuere mayor. En el caso de contribuyentes que por cualquier circunstancia no hubieren declarado en los tres períodos fiscales anteriores, la base para calcular las cuotas de los pagos parciales se determinará utilizando las declaraciones que hubieren presentado y, si fuere la primera, mediante estimación fundada que al efecto deberá proporcionar a la Administración Tributaria el contribuyente de que se trate. Dicha estimación deberá presentarse a más tardar en el mes de enero de cada año. Si no se presentare, la Administración Tributaria establecerá de oficio la cuota respectiva.

b) Determinado el monto del pago a cuenta, el setenta y cinco por ciento (75%) de ese monto deberá fraccionarse en tres cuotas iguales, las que deberán pagarse sucesivamente a más tardar el último día hábil de los meses de marzo, junio y setiembre de cada año.

c) Del impuesto total que se liquide al presentar la declaración jurada, deberán deducirse los pagos parciales que correspondan a ese período fiscal. El saldo resultante deberá pagarse dentro de los dos meses y quince días naturales siguientes al término del período fiscal respectivo. Las empresas que obtengan sus ingresos de actividades agropecuarias exclusivamente podrán pagar el impuesto del período fiscal en una sola cuota, dentro de los dos meses y quince días naturales siguientes a la terminación del período fiscal que corresponda.

(Así reformado el inciso anterior por el inciso f) del artículo 19 de la Ley N° 8114, Ley de Simplificación y Eficiencia Tributaria de 4 de julio del 2001).

La Administración Tributaria podrá rectificar las cuotas de los pagos parciales cuando los contribuyentes lo soliciten por escrito, antes de la fecha de su vencimiento y demuestren satisfactoriamente, ante esa dependencia, que la base del cálculo está afectada por ingresos extraordinarios o cuando se prevean pérdidas para el período fiscal del que se trate.

(Así reformado por el artículo 15 de la Ley de Justicia Tributaria No. 7535 de 1° de agosto de 1995). (Asamblea Legislativa, 2019)

### **2.2.5 Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud N° 34728-S**

Se determina que todos los locales comerciales deben contar con un permiso de funcionamiento o un permiso sanitario de funcionamiento.

Artículo 16°.- Vigencia del permiso:

El P.S.F. otorgado a los establecimientos o actividades clasificadas en los grupos A, B y C tendrá una vigencia de 5 años; a excepción de aquellos casos indicados en el Transitorio I de este Reglamento.

Artículo 26°.- Órdenes sanitarias pendientes:

A ningún permisionario se le concederá o renovará el P.S.F. cuando existan órdenes sanitarias que estén pendientes de cumplimiento, previa verificación en expediente o inspección en sitio que demuestre el incumplimiento de lo ordenado por la autoridad de salud.

Artículo 49°.- Cierre técnico:

Si como resultado del seguimiento efectuado por la Autoridad de Salud a un establecimiento se emite el acta de declaratoria de cierre técnico, el permisionario o el representante legal, iniciará el procedimiento correspondiente tomándose en cuenta el plazo otorgado por la Autoridad de Salud para la ubicación de usuarios, o productos de interés sanitario, o la realización de las obras necesarias para decretar el cierre definitivo, el cual deberá ser aprobado por la Autoridad de Salud. (Poder Ejecutivo, 2012)

### **2.2.6 Reglamento sobre la gestión de los desechos infecto-contagiosos que se generan en establecimientos que prestan atención a la salud y afines. N° 30965-S**

Artículo 1º—Este Reglamento establece los requisitos para la separación, envasado, almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los desechos infecto-contagiosos que se generen en establecimientos públicos y privados que presten atención a la salud, tales como clínicas y hospitales, consultorios médicos y odontológicos, así como laboratorios clínicos, laboratorios de producción de agentes biológicos, de enseñanza y de investigación, tanto humanos como veterinarios, así como en cualquier establecimiento en que se realicen procedimientos invasivos y es de observancia obligatoria. (Poder Ejecutivo, 2008)

### **2.2.7 Ley General de Salud N° 5395**

Artículo 9.—“Todas las personas tienen derecho a la promoción de la salud física y salud mental, la prevención, la recuperación, la rehabilitación y el acceso a los servicios en los diferentes niveles de atención y escenarios, así como a la disponibilidad de tratamientos y medicamentos de probada calidad...” (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2014)

### **2.2.8 Política de privacidad y protección de datos Acuerdo de Junta Directiva No. 2016-14-003, sesión No. 14-2016**

#### **FINALIDAD DE LA RECOPIACIÓN DE LOS DATOS**

Los datos que el usuario facilita a LA RESPONSABLE se recopilan para gestiones propias de LA RESPONSABLE como Colegio Profesional y para efectuar prácticas de prospección comercial; todo de acuerdo con la legislación referente al derecho a la autodeterminación informativa vigente en Costa Rica. Los datos suministrados, serán clasificados como INFORMACIÓN PÚBLICA e INFORMACIÓN RESTRINGIDA. Será INFORMACIÓN PÚBLICA: El nombre, número de cédula, número de carné, fecha de incorporación, universidad de la que se graduó y condición profesional (activo, suspendido o separación voluntaria). Será INFORMACIÓN RESTRINGIDA toda la demás, entre otros datos: los números de teléfonos fijos y celulares de la residencia o de la oficina, las direcciones de la oficina del abogado (no la del Notario Público), del trabajo (si no ejerce



liberalmente la profesión) y de la residencia, correos electrónicos, faxes, etcétera. No obstante, dicha información es de obligatoria entrega al Colegio, de conformidad con lo que señala el artículo 73 del Código de Deberes Jurídicos, Morales y Éticos del Profesional en Derecho, por lo que cualquier cambio en la misma, deberá ser comunicado al Colegio dentro del mes siguiente, bajo apercibimiento de que en caso de que se incumpla con esa obligación, el agremiado podrá ser sancionado disciplinariamente”. (Colegio de abogados y abogadas de Costa Rica, 2016)

#### DE LOS DESTINATARIOS DE LA INFORMACIÓN

En principio, los datos de los usuarios no serán cedidos, comunicados ni transferidos a otros terceros. En caso de una situación excepcional por la que se debiera entregar algún dato suyo en virtud de mandamiento legal, así le será notificado. En todos los casos que se realice una transferencia y no sea en virtud de mandamiento legal, se le solicitara a usted el consentimiento del caso. (Colegio de abogados y abogadas de Costa Rica, 2016).

#### **2.2.9 Código de deberes jurídicos, ratificado en sesión N° 52-2004**

Artículo 15: El abogado y la abogada deberán ser respetuosos en todas sus actuaciones, absteniéndose de utilizar términos despectivos, irrespetuosos o peyorativos, ya sea en forma escrita o verbal. Si la conducta se diera con ocasión del trámite jurisdiccional de un caso, deberá estarse a lo dispuesto en la Ley Orgánica del Poder Judicial. (Colegio de abogados y abogadas de Costa Rica, 2014)

Artículo 34: Una vez aceptado el caso el abogado y la abogada, deberán informar al cliente periódicamente el estado del asunto, siempre que sea necesario. (Colegio de abogados y abogadas de Costa Rica, 2014)

Artículo 39: Quienes ejercen la profesión del derecho emplearán al servicio del cliente todo su saber, celo y diligencia. Podrán consultar con otros profesionales, pero la responsabilidad en la dirección del asunto es suya. (Colegio de abogados y abogadas de Costa Rica, 2014)

Los lineamientos internos son factores importantes dentro de un país, ya que son los que mantienen el ordenamiento social, jurídico y legal, por lo tanto nos permite tener una estructura organizacional clara a nivel jerárquico, por esta línea es que nos resulta imprescindible evidenciar las estructuras organizacionales que enmarcan esta investigación, desde los protocolos de apertura de un negocio, los lineamientos que permiten al negocio funcionar y las responsabilidades con los usuarios que optan por la adquisición de los servicios.

Se puede decir que las reglamentaciones existentes nos han permitido, a través del tiempo, garantizar un servicio de calidad bajo la eficiencia y eficacia, reconociendo los deberes y derechos como personas físicas y jurídicas, sin cuestionar el derecho a la vida y la calidad de una vida digna.

# **CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO**

## **CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO**

Este capítulo proporciona una referencia general del tema de investigación por medio de antecedentes, un sustento teórico y una referencia conceptual relacionadas con el problema que se presenta en dicha investigación.

En primer lugar, es importante la comprensión de lo que es un marco teórico, el cual se define como la manera de integrar el tema de la investigación con las teorías, enfoques teóricos, estudios y antecedentes en general que se refieren al problema de investigación (Tomayo, 2003).

De igual forma, es necesario entender la definición de finanzas, las cuales hacen referencia a una parte de la economía que se encarga de la gestión y optimización de los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos. Entre los principales objetivos de las finanzas están el maximizar el valor de la empresa y garantizar que se pueden atender todos los compromisos de pago. Para conseguir estos objetivos, los responsables de las finanzas de la empresa evalúan continuamente las mejores inversiones y la financiación más adecuada (Amat, 2012).

El estudio de las finanzas es muy complejo, ya que está estrechamente relacionado con muchos factores como la microeconomía, la macroeconomía, la política económica, la psicología, la sociología, la cultura y demás aspectos que de una u otra forman afectan en las decisiones que toma el ser humano en cuanto al dinero (Leandro, 2014).

### **3.1. Antecedentes**

El tema de rentabilidad es de suma importancia para las empresas, es por esta razón que cada día surgen más investigaciones relacionadas con dicho tema, esto abarca tanto fuera de nuestro país como dentro del mismo.

Fuera del país se encontró una investigación realizada en la Universidad de Loja en Ecuador, donde según Macas & Luna (2010) desarrollaron un análisis de rentabilidad económica-financiera para una empresa comercializadora y exportadora del sector camaroneras llamada Coexbi S.A del cantón Huaquillas en los periodos contables 2008-2009.

También en el 2011, Andrade (2011), realizó una investigación donde analizaba la producción y rentabilidad de una empresa constructora en Ecuador, se realizó el estudio en esta

empresa, ya que esta tenía bajos niveles de producción, lo que generaba que la rentabilidad no fuera la adecuada para mantenerse en el mercado. La autora de dicho trabajo buscó una manera para ayudar a la empresa, por lo que elaboró un plan de mejoramiento.

De igual forma, se puede hacer mención del trabajo de investigación realizado en el 2016 en el que Carpio & Diaz (2016) realizaron una propuesta para mejorar la rentabilidad de una empresa llamada Corpevin S.A., estos investigadores procedieron a realizar encuestas a los directivos y administrativos para conocer las inquietudes y anomalías que existían en dicha empresa; gracias a ello se identificaron los problemas que se presentaba al momento de realizar los costos de la construcción de las viviendas.

Por otra parte, en Costa Rica se logró evidenciar la existencia de varios trabajos de investigación relacionadas con rentabilidad, ejemplo de ello es el trabajo realizado en la Universidad de Costa Rica por Leandro (2014), quien desarrolló un modelo integral para analizar la salud financiera de la Junta Administradora del Fondo de Ahorro y Préstamo de la Universidad de Costa Rica. El objetivo de esa investigación era facilitar la identificación de riesgos financieros para permitir una retroalimentación basada en los resultados obtenidos y de esta forma una toma de decisiones oportuna.

En la Universidad del Tecnológico de Costa Rica se presenta un trabajo de maestría en el área de finanzas sobre una evaluación financiera a la empresa Total Protection S. A. Según Loaiza, Richmond & Cordero (2016), el objetivo del estudio era realizar un análisis financiero completo de la empresa, esto con el propósito de dejar un antecedente en la empresa, debido a que anteriormente no se habían analizado esos datos, y así ayudar a la gerencia en la toma de decisiones.

Es importante destacar que se realizó la búsqueda en la región sobre trabajos similares al que se desarrolla en este trabajo final de graduación, sin embargo, fue imposible determinar trabajos análogos en la región sobre el tema de servicios integrales y su rentabilidad.

Como se logra percibir, el tema de rentabilidad es fundamental para las diversas empresas que existen sin importar su tamaño, área de producción o servicios al que pertenezcan, estos estudios que diferentes personas han desarrollado es una manera de evidenciar que las empresas necesitan, sobre todo con el paso del tiempo, realizar un diagnóstico del estado actual de la organización y cómo están realmente funcionando, para poder determinar si sus ingresos y costos están en un equilibrio y así asegurar que pueden de mantenerse en un mercado que cada día es más

cambiante; por ende, las empresas deben realizar cambios y mejoras en sus procesos de producción, infraestructura, finanzas y un sinnúmero de áreas.

Este trabajo de investigación proporciona un punto de vista relacionado con el análisis económico-financiero, el cual busca darle una orientación a la empresa Global Asesores GYS para que pueda fortalecer diversas áreas y de esta forma tomar decisiones oportunas.

## **3.2. Consideraciones teóricas**

### **3.2.1. Marco teórico**

El fundamento teórico de este trabajo toma como base a Puente y Andrade (2016), quienes evidencian en su trabajo de investigación los avances investigativos con respecto a propuestas teóricas en las que mencionan que la rentabilidad forma parte importante de análisis de los estados financieros, ya que los excedentes generados por las operaciones garantizan el cumplimiento de las obligaciones adquiridas, además, consideran que los índices de rentabilidad tienen como finalidad medir el rendimiento de los recursos invertidos por la empresa. También se parte de las propuestas de Fernández J.L (2005), quien hace alusión a la rentabilidad como un indicador de medida de eficiencia económica.

#### Rentabilidad

Puente y Andrade (2016), en su estudio, indican que la teoría financiera económica tiene como objetivo final hacer una representación de la maximización del bienestar; en épocas anteriores este se encontraba medido por medio de la utilidad, sin embargo, en los tiempos actuales se mide mediante el valor económico añadido, además, las pequeñas empresas han desarrollado la producción y venta de productos sin tomar en consideración herramientas necesarias para la diversificación de su cartera y que esta influya de manera directa la rentabilidad empresarial.

Por otro lado, los indicadores de rentabilidad sirven para medir la efectividad administrativa de la empresa para controlar los flujos de efectivo y, de esta manera, asegurar las utilidades, ahora bien, desde el punto de vista del inversionista, lo primordial es abalizar la aplicación de estos indicadores para retornar los valores invertidos en la empresa, la rentabilidad desempeña un papel central en el análisis de los estados financieros, debido a que los índices de rentabilidad tienen como objetivo medir el rendimiento de los recursos invertidos por la empresa y los ratios aplicados

a la investigación están en función de la rentabilidad esperada en proporción a la diversificación de la cartera de productos o servicios de una empresa y que pueden ser derivados de la diferenciación de los costos entre los distintos competidores como economías de escala, que mejoran la situación del mercado (Puente y Andrade, 2016, pp. 73-80).

### Rentabilidad Financiera

Según Fernández (2005), “la rentabilidad de una empresa se encuentra medida dentro de la relación excedente económica- capital invertido durante un periodo de tiempo. Para calcular la rentabilidad se debe realizar posterior al devengar los impuestos de sociedades como gastos” (pp. 23-26).

Desde una perspectiva económica, se puede considerar la rentabilidad sobre recursos propios como un objetivo financiero necesario para la supervivencia económica de la empresa, el índice de la rentabilidad es el indicador de medida del grado en que la empresa está cumpliendo su función de creación de riqueza en una economía de mercado (Fernández, 2005, pp. 23-26).

Observemos, en la FIGURA N°1 se refleja el comportamiento de la rentabilidad en el mercado:

FIGURA N°1: Comportamiento de la rentabilidad en el mercado que respalda el trabajo final de graduación denominado Estudio de rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores G y S limitada. Campus Sarapiquí, UNA. Octubre, 2019.



Fuente: Fernández (2005), p. 26.

Estos autores se complementan en este trabajo de investigación, ya que existe una relación directa entre la rentabilidad por la diversificación de servicios sobre los recursos propios y este es un objetivo financiero necesario para la supervivencia económica de esta, dado que se estima que la rentabilidad es el indicador que mide el grado de la empresa en función con la creación de la riqueza.

### Teoría De Rentabilidad:

La acepción más generalizada de la rentabilidad económica es sin duda la que hace referencia a la relación entre el resultado obtenido y los activos implicados en su obtención. A pesar de que el propio concepto ya indica que la cifra de resultados y activos deben ser comparables, han surgido opiniones divergentes respecto a la forma en que debe medirse la rentabilidad económica (Aguiar, 2005).

Tradicionalmente, se ha considerado evidente que la única diferencia entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera es en la que hace referencia a la inclusión o no de las cargas financieras, lo cual ha generado una cierta confusión en la literatura en la medida en que no siempre se especifica qué tipo de resultados se están calculando (Aguiar, 2005).

Como menciona Aguiar Díaz (2005), autora del libro *“La rentabilidad y riesgo en el comportamiento financiero de las empresas”*, la existencia de activos ajenos a la explotación plantea el problema de decidir si los resultados derivados de dichos activos han de incluirse o no a efectos del cálculo de la rentabilidad económica, dando lugar a la consideración de dos tipos de rentabilidad económica, en primer lugar, se tiene la rentabilidad económica de la explotación y, luego, la rentabilidad económica de los activos totales.

Una de las medidas más ampliamente aceptadas de la rentabilidad económica es sin duda la denominada rentabilidad de los activos, más conocida por sus siglas anglosajonas R.O.I. (Return on Investment). Sin embargo, a pesar de su utilización, no está claro en la literatura si el R.O.I. debe considerarse como una medida de la rentabilidad de la empresa, es decir, de todos los activos o si, por el contrario, solo debe referirse a los activos implicados en el aprovechamiento (Aguiar, 2005).

El problema se plantea cuando se tratan de analizar los factores determinantes de la rentabilidad económica. En este caso, se hace necesario efectuar ciertas matizaciones en relación con la posibilidad de relacionar la cifra de ventas con magnitudes de resultados o de activos comprensivas de partidas ajenas a la explotación y que, por consiguiente, no guardan relación con las ventas. Por ello, al referirse a los factores determinantes de la rentabilidad económica en su concepción clásica, margen y rotación, es necesario limitar al caso de la rentabilidad económica del aprovechamiento, de esta forma incurrirá en la rentabilidad económica global (Aguiar, 2005).



La rentabilidad económica de la empresa es considerada como la rentabilidad de todos sus activos, ya sean activos vinculados a la explotación o activos ajenos a la actividad principal. En relación con la línea sostenida con anterioridad, se puede considerar la rentabilidad económica de la empresa como el cociente entre los resultados totales sin incluir las cargas financieras y los activos totales netos de la empresa. Respecto a la contribución de los activos ajenos al resultado global de la empresa y, por consiguiente, a la rentabilidad económica de esta, es útil comparar la rentabilidad de los activos ajenos individualmente considerada con la rentabilidad de los activos de explotación (Aguiar, 2005).

Una rentabilidad en actividades ajenas a la explotación superior a la rentabilidad de la actividad principal hace que el índice de rentabilidad de la empresa mejore con respecto al de la explotación, siendo la mejora proporcional a la importancia relativa de los recursos invertidos en actividades secundarias con respecto a los recursos totales.

La preocupación fundamental es preguntarse por qué existen en la empresa activos ajenos a la explotación y cuál es la contribución de los mismos a la generación de la rentabilidad de la empresa. Estos motivos conducen a distintos tipos de activos ajenos unos de carácter financiero, otros de carácter real, si bien en ambos casos se plantea el problema de aislarlos convenientemente en la información contable, no siempre es fácil para el analista externo (Aguiar, 2005).

#### Escalas de medida: Validación de cuestionarios.

Es importante mencionar que para la elaboración de los instrumentos de medición (encuesta) se indagó en las distintas escalas de medición, por lo que se optó por la adopción de dos tipos de escalas: la primera es la escala nominal, la cual se define como aquella que nos permite clasificar al objeto de medida en categorías, también la escala de intervalo, que nos va a permitir medir el grado de satisfacción y grado de acuerdo o desacuerdos para la evaluación de actitudes por medio de intervalos (Stevens, 1946).

Para la recolección de información de esta investigación se optó por el uso de la triangulación de datos, ya que es necesario analizar tres puntos muy importantes y que se relacionan entre sí: la perspectiva que posee el gerente de la empresa Global Asesores GYS Limitada, la de los profesionales de cada área y la perspectiva de la parte administrativa.

Es importante definir el concepto de triangulación de datos para mejor entendimiento del lector, esto se refiere al uso de varios métodos, tanto cuantitativos como cualitativos, algunos tipos de triangulación son de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes. Este término representa el objetivo del investigador en la búsqueda de elementos de correlación para poder desarrollar o corroborar una interpretación global del fenómeno objeto de la investigación. Dentro del marco de una investigación cualitativa, la triangulación comprende el uso de varias estrategias al estudiar un mismo fenómeno, algunos ejemplos de ello pueden ser el uso de varios métodos, tales como entrevistas individuales o grupos focales (Gómez, 2005).

Para realizar la triangulación de datos es necesario que los métodos utilizados durante la observación o interpretación del fenómeno sean de corte cualitativo para que estos sean equiparables. Esta triangulación consiste en la verificación y comparación de la información obtenida en diferentes momentos mediante los diferentes métodos (Gómez, 2005).

### **3.2.2. Marco Conceptual**

Adicional a la Teoría de Rentabilidad, es necesario proporcionar un Marco Conceptual, el cual defina los conceptos utilizados en este trabajo de investigación, estos se mencionan en los objetivos de la investigación y, para mejor entendimiento del lector, se debe proporcionar una definición.

#### **a. Ingresos:**

Los ingresos son definidos como incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios de la entidad (Norma Internacional de Contabilidad, 1993).

#### **b. Costos:**

El costo se define como las salidas de dinero que son efectuadas en el área de producción, necesarios para fabricar un artículo o prestar un servicio, cumpliendo así con el desarrollo del objeto propuesto por la empresa y debe generar un beneficio económico futuro, ya que toda inversión tiene que recuperarse y ser potenciales generadores de ingresos (Polo García, 2013).

**c. Contabilidad de costos:**

Es un sistema de información que mediante un proceso recopila, organiza, clasifica, analiza y registra en términos de dinero, y en forma cronológica, todos los hechos económicos de un ente, relacionados con la producción de bienes o la prestación de servicios (Polo García, 2013).

**d. Gastos:**

Los gastos tienden a disminuir la utilidad operacional, también se puede destacar que los gastos disminuyen el patrimonio de la empresa y son consumidos por el período en el Estado de Resultados (Polo García, 2013).

**e. Activo:**

El activo se compone de los bienes y derechos que son propiedad de la empresa o entidad (Proyecto universidad en el campo, 2011).

**f. Pasivo:**

Representa todas las deudas y obligaciones a cargo de la entidad (Proyecto universidad en el campo, 2011).

**g. Dividendos:**

Los dividendos son los pagos en efectivo que las corporaciones hacen a sus accionistas y proporcionan el retorno que reciben los accionistas de la empresa por el capital contable suministrado por ellos (Ayala González, 2014).

**h. Riesgo financiero:**

Abarca tanto el riesgo de la insolvencia posible como la variabilidad agregada en las utilidades por acción que se induce por el uso del apalancamiento financiero. Cuando una empresa aumenta su proporción de financiamiento de costos fijos en su estructura de capital, los flujos de salida de efectivo fijos aumentan. Como resultado, la probabilidad de insolvencia aumenta (Van & Wachowicz, 2010).

**i. Análisis de rentabilidad:**

Mide que tan efectiva ha sido la administración de la empresa por medio del control de costos y gastos, de esta manera convertir las ventas en utilidades (Universidad de los Andes, 2006).

El análisis de rentabilidad tiene por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa, evaluando los resultados económicos de la actividad empresarial. De esta forma expresa el rendimiento de la

empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Es importante conocer estas cifras, ya que la empresa necesita producir utilidad para poder existir, relacionando directamente la capacidad de generar fondos en operaciones de corto plazo (Macas & Luna, 2010).

**j. Indicadores referentes a rentabilidad:**

Tratan de evaluar la cantidad de utilidades obtenidas con respecto a la inversión que las originó, ya sea considerando en su cálculo el activo total o el capital contable. Se puede decir, entonces, que es necesario prestar atención al análisis de la rentabilidad, porque las empresas, para poder sobrevivir, necesitan producir utilidades al final de un ejercicio económico, ya que sin ella no podrán atraer capital externo y continuar eficientemente sus operaciones normales (Universidad del Zulia, 2008).

**k. Precio de venta:**

El precio de venta al público es el precio que paga el consumidor o usuario por los productos y servicios que adquiere (Bolívar, 2009).

**l. Diagnóstico empresarial:**

El diagnóstico empresarial es una herramienta de gestión organizacional, su importancia radica en identificar la situación actual del negocio en aspectos administrativos, operativos y financieros. La metodología aplicada fue el estudio de caso con un enfoque cualitativo y descriptivo (Domínguez, Mora, Arellano, & Torres, 2014).

**m. Planificación administrativa:**

La planificación es una actividad racional que tiene por objeto decidir sobre la asignación de recursos escasos en el logro de objetivos múltiples, a través de medios adecuados (Guía de planificación estratégica, 2012).

**n. Organización administrativa:**

Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades (Flores, 2015).

**o. Dirección administrativa:**

Es la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y la orientación del factor humano y el ejercicio del liderazgo (Flores, 2015).

**p. Control administrativo:**

Es la fase del proceso administrativo, a través del cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos, u etapas (Flores, 2015).

**q. Plan:**

Se puede definir como plan el enmarcar detalladamente con anticipación la toma de una decisión con el fin de evitar errores o situaciones inesperadas que nos interrumpan una acción, y más bien este plan nos oriente al desarrollo de la idea o acción a desarrollar de la forma en que se desea.

Es mediante un conjunto instrumentos previamente establecidos que definen vínculos con la planificación como la organización, prevención, coordinación, control y alcance de los resultados.

La planeación quiere decir la determinación anticipada de tal objetivo y métodos adecuados para su ejecución, fijando prioridades según su grado de importancia (Ossorio, 2003).

**r. Lineamientos:**

Es la forma en que se le da una alineación general a un objetivo, estableciendo la implementación de directrices para el buen desarrollo de una acción antes definida.

Considerando como lineamientos aquella regulación de manera estructurada para el desarrollo, fortalecimiento y buen uso de los instrumentos y recursos que se tengan a disposición eficaz y eficientemente (Romo Martínez & Aguilar Bobadilla, 2016).

**s. Prioridades:**

Es la manera que se establece el orden en que se va a desarrollar un acontecimiento, o bien, una serie de actividades según su grado de importancia.

La prioridad es una característica muy subjetiva, que depende de las otras actividades que se tienen que hacer. Si una tarea es prioritaria esta acción se caracteriza de mayor importancia que las demás. Por ende, cuando se quieren establecer tus prioridades, primero se debe tener una perspectiva clara de las cosas por hacer. Si se mantienen en la cabeza todas las diligencias no se tendrá un orden ni una visión completa (Sangers, 2016).

**t. Estrategias de acción:**

En términos generales, una estrategia es el arte de poder conducir acciones reguladamente, también es definido como el proceso que asegura un óptimo resultado para las decisiones tomadas en todo momento (Maldonado Mera, Benavides Espinosa, & Buenaño, 2017).

**u. Asignación de recursos:**

Trabajar en una óptima asignación de los recursos es lo más recomendado, ya que, en la mayoría de los casos, son sumamente escasos en comparación con la cantidad de necesidades que se tienen que suplir, es ahí donde es sumamente relevante asignar los recursos de la mano con el orden de prioridades en el desarrollo de las actividades.

La asignación de recursos se define como una etapa fundamental para la planificación de actividades. La toma de decisiones en cuanto a la asignación de los recursos puede llegar a ejercer un cambio al capital en el desarrollo de un proyecto. Definir los materiales y tecnología a emplear, así como al personal indicado para llevar a cabo cada tarea, permiten incrementar las posibilidades de que el proyecto se cumpla según lo previsto (Conexionesan, 2018).

**v. Crecimiento y desarrollo:**

La definición del crecimiento y desarrollo económico radica en aprovechar los escasos recursos que se tienen a disposición, basándose en un proceso de retroalimentación y sobre factores productivos para el buen desarrollo (Abarca, 2015).

Este impulsa ciertamente el desarrollo humano en la medida que amplía el estado de condiciones de producción y factores productivos (desarrollo y crecimiento económico); mientras mayor es el desarrollo humano, más sostenible es el crecimiento y desarrollo económico. Sin duda, existe una relación muy estrecha entre todos estos términos, pero son esencialmente diferentes (Abarca, 2015).

**w. Servicios Integrales:**

Se definen como aquellos que agrupan diferentes servicios que sirven para un determinado fin y que no tienen la necesidad de recurrir a otras compañías para ofrecer un trabajo completo (Grupo Rojas Servicios Integrales, 2019).

**x. Empresa responsabilidad limitada:**

Es una sociedad en la que el capital social, que estará dividido en participaciones sociales, indivisibles y acumulables, estará integrado por las aportaciones de todos los socios, quienes no responderán personalmente de las deudas sociales (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, 2019).

**y. Análisis vertical:**

El análisis se encarga de "desintegrar", de "romper", de "seccionar" la información de los estados financieros a través de las herramientas de análisis, se entiende por análisis vertical aquel en el que se trabaja específicamente sobre un año determinado (Villegas Valladares, 2002).

**z. Análisis horizontal:**

El análisis "descubre" información que de otra forma no es captada por el lector de los estados financieros. Este proceso "traduce" la información que contienen los estados financieros a un lenguaje entendible por todos, se entiende por análisis horizontal aquel en el que se incluyen varios años (Villegas Valladares, 2002).

**aa. Caja y bancos:**

Son dos cuentas que tienen el mismo funcionamiento, la única diferencia entre ellas es que en "caja" se contabiliza el dinero que está físicamente en la empresa, en su caja fuerte, mientras que en "bancos" se contabiliza el dinero que la empresa tiene ingresado en los bancos (AulaFacil, 1999).

**bb. Mobiliario y equipo de oficina:**

Es el conjunto de muebles y objetos que sirven para facilitar los usos y actividades habituales en casas, oficinas y otro tipo de locales, un equipo, por otra parte, es un conjunto de personas o cosas que están organizadas para cumplir con un objetivo determinado (Sandoval, 2014).

**cc. Impuesto sobre la renta:**

Para calcular el impuesto sobre la renta a las personas jurídicas, se considera como base, para la aplicación de la tarifa, el total de ingresos brutos percibidos, sin embargo, la tarifa se le aplica a la renta neta (renta bruta menos costos y gastos) para determinar el impuesto sobre la renta por cancelar (Hacienda, 2020).

**dd. Pasivos fijos:**

Está formado por todas aquellas deudas y obligaciones que tiene una empresa a largo plazo, es decir, las deudas cuyo vencimiento es mayor a un año y, por lo tanto, no deberán devolver el principal durante el año en curso, aunque sí los intereses (Arias J. S., 2012).

**ee. Utilidades retenidas:**

Se refiere a la cantidad de ingresos netos que quedan para la empresa después de que ha pagado los dividendos a sus accionistas. Una empresa genera ganancias que pueden ser positivas (ganancias) o negativas (pérdidas) (Mac, 2019).

**ff. Utilidad del periodo:**

Hace referencia a la cantidad de dinero que realmente gana una empresa en un periodo que generalmente es de un año (Cuenca, 2019).

**gg. Gastos administrativos:**

Son los gastos en los que incurre una empresa que no están directamente vinculados a una función elemental como la fabricación, la producción o las ventas. Estos gastos están relacionados con la organización en su conjunto en lugar de un departamento individual. Los salarios de los altos ejecutivos y los costos de los servicios generales como la contabilidad son ejemplos de gastos administrativos (Riquelme, 2019).

**hh. Gastos financieros:**

Se entiende como gastos financieros todos aquellos en los que incurre una empresa como consecuencia del uso de capitales puestos a su disposición por terceras personas. Toda empresa que acuda a la financiación ajena, tanto si es prestada por entidades bancarias como por personas físicas u otras empresas, tendrá estas partidas en sus resultados (Fernández, E., 2014).

**ii. Utilidad neta después de impuestos:**

Es la misma cifra que los ingresos reportados como beneficio que la empresa logró en un cierto periodo. Se trata simplemente de todos los gastos restados de todos los ingresos (Shadunsky, 2018).

**jj. Capital de trabajo:**

El capital de trabajo neto se calcula restándole al activo circulante el pasivo circulante y el resultado se divide entre el activo total, esta razón nos indica qué tanto representa el capital de



trabajo de los activos totales. Interpretación: esta razón confirma una vez más la liquidez de la empresa y su capacidad de trabajo en el corto plazo (Villegas Valladares, 2002).

**kk. Razón circulante o índice de solvencia:**

Es un indicador de liquidez que mide la capacidad de una empresa para pagar sus obligaciones a corto plazo, o que tienen un vencimiento a más tardar en un año (Corvo, 2019).

**ll. Razón de deuda:**

Esta razón se calcula dividiendo el pasivo total (total de activos menos capital total) entre el total de activos, esta razón indica la proporción en que el total de recursos existentes en la empresa han sido financiados por personas ajenas a la entidad, es decir, los acreedores. (Villegas Valladares, 2002).

**mm. Razón de endeudamiento:**

Es una razón financiera que indica la cantidad de activos de una empresa que se proporcionan por medio de la deuda (Celayo, 2018).

**nn. Cubertura de interés:**

En la revisión de la situación financiera de las empresas que pretende evaluar el equilibrio de los flujos de caja generados por la empresa para atender sus obligaciones financieras. En otras palabras, es muy útil para conocer el grado de apalancamiento financiero de una compañía y ver si tiene mayor capacidad de endeudamiento (Self Bank, 2017).

**oo. Razón circulante, fija y total:**

Se calcula dividiendo los activos circulantes entre los pasivos circulantes, es la medida que se usa con mayor frecuencia para determinar la solvencia en corto plazo, puesto que indica el grado en el cual los derechos de los acreedores a corto plazo quedan cubiertos por los activos que se espera serán convertidos en efectivo en un periodo aproximadamente equivalente al vencimiento de los mismos (Villegas Valladares, 2002).

**pp. Margen de utilidad bruta y neta:**

Se calcula dividiendo la utilidad neta entre las ventas, esta razón normalmente se expresa en porcentaje y nos indica el porcentaje de margen que tiene la empresa por cada peso vendido. (Villegas Valladares, 2002).

Para toda investigación, es importante fundamentarse en una teoría, esto con el fin de tener bases sólidas para desenvolver durante la indagación; en el marco teórico se presentan antecedentes, investigaciones previas y consideraciones teóricas en las que se sustenta un proyecto de este tipo, es necesario destacar que esto es un elemento que puede influir en el éxito o no de lo que se quiere estudiar.

Este capítulo deja claro la forma teórica en la cual se aborda la investigación, definiendo con claridad conceptos relevantes para el buen entendimiento del lector, además, se proporcionan las teorías que dan sustento y soporte al presente Trabajo Final de Graduación.

# **CAPÍTULO 4**

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

## CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este capítulo presenta los resultados del proceso de la investigación económico-financiero realizado en la empresa Global Asesores GYS Limitada, basado en las variables de estudio y en las metodologías propuestas para la recolección de información.

### 4.1. Resultados de los instrumentos aplicados para medir las variables de ingresos, costos y dividendos

En primer lugar, se muestran los resultados del análisis de los estados financieros, facilitados por la empresa para el estudio respectivo, al cual se le desarrolló el análisis horizontal y análisis vertical, de igual forma, se muestra un análisis mensual de los diversos servicios que ofrece la empresa, los cuales proporcionan los datos para dar una resolución sobre cuáles servicios son más rentables y cuáles no tienen gran relevancia en la parte financiera de dicha empresa, es importante mencionar que esta información fue brindada por parte del contador externo de la empresa en coordinación con la asistente administrativa.

#### 4.1.1 Resultados y análisis de estado de situación

En este apartado se procede a realizar el análisis de las cuentas del estado de situación actual de la empresa para realizar una comparación en los periodos 2018-2019.

**Caja y Bancos:** se aprecia que la cuenta bancos representa un 2.61% del total de activos de la empresa, y para el segundo periodo un 8.15% de los activos, este aumento se da debido al crecimiento de la cantidad de ventas y al incremento de nuevos servicios que brinda esta empresa, además, cabe resaltar que este crecimiento horizontalmente aumentó en más de seis millones de colones, en forma porcentual sería un 228%.

**Mobiliario y equipo de oficina:** este análisis nos demuestra que esta cuenta, según el total de activos, pasó de representar un 4.19% a un 3.05% disminuyendo en un 1.14%, además, nos demuestra que la empresa se ha mantenido de un periodo a otro sin necesidad de aumentar las compras de nuevos equipos; por otra parte, se establece que el valor de este equipo bajó de un año a otro en más de un millón de colones, en manera porcentual horizontalmente fue un 24%, esto de depreciación.

**Impuesto sobre la renta:** esta cuenta de impuestos ha incrementado en un 0.92% de un periodo a otro según el total de activos + patrimonio, también nos muestra que su incremento horizontal porcentualmente es de 687.31%, esto es debido al significativo crecimiento de las ventas de servicios.

**Pasivos Fijos:** en cuanto a esta cuenta, la cual está compuesta por documentos e hipotecas por pagar a largo plazo, sí son un alto peso, ya que el primero solo ha disminuido un 2.33% del año anterior lo que representa un 46.95% de los pasivos de esta empresa. Por otra parte, las hipotecas pasaron de representar 49.29% a un 45.91% disminuyendo poco más de un 1% que la cuenta anterior; para mayor exactitud, disminuyó un 3.39% del periodo anterior.

**Utilidades retenidas:** analizando los resultados, para el primer periodo no existen utilidades retenidas, ya para el segundo se identifica que representa un 1.22% del total de los pasivos, según las inversiones realizadas.

**Utilidad del periodo:** de acuerdo con los análisis pertinentes, esta cuenta, para el primer periodo, represento únicamente un 1.28%, pero ya para el segundo periodo esto aumentó a un 4.37% del total de los pasivos, creciendo en un 3.09% de un año a otro, también se puede mencionar que para el segundo periodo, de manera horizontal, la utilidad aumentó en más de tres millones, es decir, un 258.32%.

A continuación, se muestran las cuentas del Estado de Situación de la empresa Global Asesores GYS Limitada con su respectivo análisis horizontal y vertical para los periodos 2018 y 2019.

CUADRO N°5: Estado de Situación de Global Asesores GYS Limitada, periodos 2018 y 2019 del trabajo final de graduación denominado Estudio de rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores G y S limitada. Campus Sarapiquí, UNA. Marzo, 2020.

**Estado de Situación de la Empresa Global Asesores GYS Limitada- Periodos 2018 y 2019**

Cuentas	2018		2019		A. Horizontal N	A. Horizontal %	A. Vertical 2018	A. Vertical 2019
<b>ACTIVOS</b>								
<b>Activo Circulante</b>								
Caja y Bancos		€2.910.263,53		€9.547.878,22	€6.637.614,69	228%	2,61%	8,15%
Cuentas por cobrar		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Inventarios		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Pagos anticipados		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Inversiones transitorias		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Documentos por cobrar C.P		€55.000.000,00		€55.000.000,00	€0,00	0%	49,29%	46,96%
<b>Total Activo Circulante</b>		<b>€57.910.263,53</b>		<b>€64.547.878,22</b>	<b>€6.637.614,69</b>	<b>11%</b>		
<b>Activo Fijo</b>								
Equipo de Computo		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Depreciación		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Mobiliario y equipo Oficina		€5.500.000,00		€5.500.000,00	€0,00		0,00%	0,00%
Depreciación		€822.688,92	€4.677.311,08	€1.922.688,96	€3.577.311,04	-€1.100.000,04	24%	4,19%
Maquinaria y Equipo		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Depreciación		€0,00	€0,00	€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Vehiculos		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Depreciación		€0,00	€0,00	€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Equipo Transporte		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Depreciación		€0,00	€0,00	€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Edificios e Instalaciones		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Depreciación		€0,00	€0,00	€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Terrenos		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
<b>Total Activo Fijo</b>		<b>€4.677.311,08</b>		<b>€3.577.311,04</b>				
<b>Otros Activos</b>								
Documentos P/ Cobrar L.P		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Depósitos en garantía		€48.990.000,00		€48.990.000,00	€0,00	0%	43,91%	41,83%
Inversiones L.P		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Intangibles		€0,00	€48.990.000,00	€0,00	€48.990.000,00	€0,00	0,00%	0,00%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>€111.577.574,61</b>		<b>€117.115.189,26</b>	<b>€5.537.614,65</b>		<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>PASIVOS</b>								
<b>Pasivo Circulante</b>								
Impuesto S/ Venta		€0,00		€562.777,76	€562.777,76		0,00%	0,48%
Impuesto S/ Renta		€158.757,46		€1.249.920,28	€1.091.162,82	€1.091.162,82	687,31%	0,14%
Cuentas por Pagar		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Gastos Acumulados		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Retenciones por pagar		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Cobros Anticipoados		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Documentos P/ Pagar C.P		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Dividendos P/ Pagar		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
<b>Total Pasivo Circulante</b>		<b>€158.757,46</b>		<b>€1.812.698,04</b>	<b>€1.653.940,58</b>	<b>1041,8%</b>		<b>0,00%</b>
<b>Pasivo Fijo</b>								
Documentos P/ Pagar L.P		€54.990.000,00		€54.990.000,00	€0,00	0%	49,28%	46,95%
Hipotecas P/ Pagar L.P		€55.000.000,00		€53.763.942,00	-€1.236.058,00	-2,25%	49,29%	45,91%
<b>Total Pasivo Fijo</b>		<b>€109.990.000,00</b>		<b>€108.753.942,00</b>				
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>€110.148.757,46</b>		<b>€110.566.640,04</b>	<b>€417.882,58</b>		<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>PATRIMONIO</b>								
Capital Social		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Otras cuentas patrimoniales		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Utilidades Retenidas		€0,00		€1.428.817,15	€1.428.817,15		0,00%	1,22%
Utilidad del Periodo		€1.428.817,15		€5.119.732,07	€3.690.914,92	258,32%	1,28%	4,37%
Reservas Legales		€0,00		€0,00	€0,00		0,00%	0,00%
Superavit por Revaluación		€0,00	€1.428.817,15	€0,00	€6.548.549,22	€0,00	0,00%	0,00%
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>€111.577.574,61</b>		<b>€117.115.189,26</b>	<b>€5.537.614,65</b>	<b>4,96%</b>	<b>100%</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: (Despacho de Servicios Contables Seravalli y Asociados, 2019)

**Nota:** Léase correctamente:

A. Horizontal N: Análisis Horizontal Nominal

A. Horizontal %: Análisis Horizontal Porcentual

A. Vertical 2018: Análisis Vertical 2018

A. Vertical 2019: Análisis Vertical 2019

#### **4.1.2. Resultados y análisis del estado de resultados**

En este apartado se analizan las cuentas del estado de resultados para comparar los movimientos de los periodos 2018-2019.

**Ingresos:** los ingresos en este periodo han incrementado un 129.44%, lo que quiere decir que esta empresa ha trabajado en una buena atención al cliente para lograr el aumento ligero de mayor venta de servicios.

**Gastos Administrativos:** según el análisis realizado, aumentó de un año a otro en un 190.98% y pasó de representar un 61.40% a un 77.87%, de modo que creció un 16.47% respecto al total de los ingresos, este asciende debido al aumento de servicios, ya que el incrementar la cartera de clientes y requerir brindar más servicios implica un aumento del gasto a pago de los profesionales por mayor cantidad de clientes atendidos.

**Gastos financieros:** esta cuenta, para el segundo periodo, disminuyó un 12.03% y en representación al peso conforme al total de ingresos pasó de 33.26% a un 12.75% se redujo un 20.51%.

**Utilidad Neta después de impuestos:** del total de ingresos, que en el primer periodo representaba solo un 4.80%, pasó a un 7.50% en el segundo periodo, es decir, aumentó un 2.70% de un año a otro. Por otra parte, de forma horizontal, esta utilidad aumentó en un 258.32% en su segundo año. Esto se puede considerar un aumento importante, ya que es una empresa pequeña y está comenzando, sin embargo, deben proponerse como meta llegar a al menos un 25% del total de sus ingresos como utilidades.

A continuación, se muestra el Estado de Resultados de la empresa Global Asesores GYS Limitada con su respectivo Análisis horizontal y vertical para los periodos contables 2018 y 2019

CUADRO N°6: Estado de Resultados de Global Asesores GYS Limitada, periodos 2018 y 2019 del trabajo final de graduación denominado Estudio de rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores G y S limitada. Campus Sarapiquí, UNA. Marzo, 2020.

<b>Estado de Resultados de la Empresa Global Asesores GYS Limitada- Periodos 2018 y 2019</b>						
<b>Cuentas</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>A. Horizontal N</b>	<b>A. Horizontal %</b>	<b>A. Vertical 2018</b>	<b>A. Vertical 2019</b>
Ingresos	¢29.759.500,00	¢68.279.856,00	¢38.520.356,00	129,44%	100,00%	100,00%
Otros Ingresos	¢0,00	¢0,00	¢0,00		0,00%	0,00%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>¢29.759.500,00</b>	<b>¢68.279.856,00</b>	<b>¢38.520.356,00</b>	<b>129,44%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>MENOS:</b>			¢0,00			0,00%
Gastos Generales Admin	¢18.273.725,39	¢53.172.902,80	¢34.899.177,41	190,98%	61,40%	77,87%
Gastos de Venta	¢0,00	¢0,00	¢0,00			
Gastos financieros	¢9.898.200,00	¢8.707.288,11	-¢1.190.911,89	-12,03%	33,26%	12,75%
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>¢28.171.925,39</b>	<b>¢61.880.190,91</b>	<b>¢33.708.265,52</b>	<b>119,65%</b>	<b>94,67%</b>	<b>90,63%</b>
<b>UTILIDAD ANTES DE IMP. S/RENT</b>	<b>¢1.587.574,61</b>	<b>¢6.399.665,09</b>	<b>¢4.812.090,48</b>	<b>303,11%</b>	<b>5,33%</b>	<b>9,37%</b>
<b>MENOS:</b>						
Ingresos no gravables...	¢0,00	¢0,00	¢0,00		0,00%	0,00%
<b>MÁS:</b>						
Gastos no Deducibles	¢0,00	¢0,00	¢0,00		0,00%	0,00%
Renta imponible gravable	¢1.587.574,61	¢6.399.665,09	¢4.812.090,48	303,11%	5,33%	9,37%
Impuesto sobre la Renta	¢158.757,46	¢1.279.933,02	¢1.121.175,56	706,22%	0,53%	1,87%
<b>MENOS:</b>						
Exoneración de Contrato Turis	¢0,00	¢0,00	¢0,00		0,00%	0,00%
Exoneración Zona Franca	¢0,00	¢0,00	¢0,00		0,00%	0,00%
Exoneración Cont. De Exporta	¢0,00	¢0,00	¢0,00		0,00%	0,00%
Exoneración Otros Conceptos	¢0,00	¢0,00	¢0,00		0,00%	0,00%
<b>TOTAL EXONERACIONES</b>	<b>¢0,00</b>	<b>¢0,00</b>	<b>¢0,00</b>		<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
Impuesto sobre la Renta	¢158.757,46	¢1.279.933,02	¢1.121.175,56	706,22%	0,53%	1,87%
<b>MENOS:</b>						
Créditos Familiares	¢0,00	¢0,00	¢0,00		0,00%	0,00%
Crédito Contato Turístico	¢0,00	¢0,00	¢0,00		0,00%	0,00%
Crédito Contrato Producción	¢0,00	¢0,00	¢0,00		0,00%	0,00%
Crédito Contrato Forestal	¢0,00	¢0,00	¢0,00		0,00%	0,00%
Otros Créditos	¢0,00	¢0,00	¢0,00		0,00%	0,00%
<b>TOTAL CRÉDITOS</b>	<b>¢0,00</b>	<b>¢0,00</b>	<b>¢0,00</b>		<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
Impuesto sobre la Renta	¢158.757,46	¢1.279.933,02	¢1.121.175,56	706,22%	0,53%	1,87%
<b>MENOS:</b>						
Pagos Parciales y Adelantos	¢0,00	¢0,00	¢0,00		0,00%	0,00%
Rentenciones 1%, 2%, 3%	¢0,00	¢30.012,74	¢30.012,74		0,00%	0,04%
Compensación IVA	¢0,00	¢0,00	¢0,00		0,00%	0,00%
Impuesto Renta por Pagar	¢158.757,46	¢1.249.920,28	¢1.091.162,82	687,31%	0,53%	1,83%
<b>UTILIDAD NETA D/ DE IMPUESTO</b>	<b>¢1.428.817,15</b>	<b>¢5.119.732,07</b>	<b>¢3.690.914,92</b>	<b>258,32%</b>	<b>4,80%</b>	<b>7,50%</b>

**FUENTE:** (Despacho de Servicios Contables Seravalli y Asociados, 2019)

**Nota:** Léase correctamente:

A. Horizontal N: Análisis Horizontal Nominal



A. Horizontal %: Análisis Horizontal Porcentual

A. Vertical 2018: Análisis Vertical 2018

A. Vertical 2019: Análisis Vertical 2019

#### 4.1.3 Resultados y análisis e interpretación de las razones financieras

En este apartado se procede a realizar un análisis de los indicadores financieros para evaluar la situación económica de la empresa Global Asesores GYS Limitada

##### Liquidez

**Capital de trabajo:** según los resultados obtenidos mediante esta razón, en ambos años la empresa cuenta con los activos suficientes para cubrir sus deudas a corto plazo, además, su liquidez para el segundo periodo aumentó en más de cuatro millones lo que de forma porcentual representa un crecimiento de 9%, este cambio se da debido a que el aumento de los pasivos (1041%) fue superior al que presentaron los activos (11%) de un año a otro, se detallan a continuación los resultados del capital de trabajo:

Capital Neto Trabajo	2018	2019
Activo Circulante-Pasivo Circulante	¢57.751.506,07	¢62.735.180,18

**Razón Circulante o Índice de solvencia:** este dato es importante para lograr identificar qué capacidad tiene la empresa para pagar sus obligaciones en las mejores condiciones, este índice debe estar por encima de 1.5 veces para que su solvencia sea exitosa; según los cálculos antes planteados, en Global Asesores GYS Ltda. cuentan con un índice en el primer periodo de 364.77 y para el segundo un 35.61, esto, aunque ha disminuido, sigue siendo positivo para ellos, ya que es superior a lo que se tiene establecido como mínimo, esto indica que tiene capacidad de pagar 35.6 veces cada colón endeudado, esta disminución se da debido a que el aumento de los pasivos en comparación a los activos es bastante elevado. Por otra parte, cabe resaltar que en esta organización la prueba de ácido no es aplicable, pues se dedica a brindar servicios, por ende, no manejan ningún tipo de inventario; se detallan a continuación los resultados del índice de la razón circulante:

Razón Circulante	2018	2019
Activo Circulante/Pasivo Circulante	364,77	35,61

## Endeudamiento

**Razón de deuda:** en este caso, el resultado obtenido nos indica el nivel de endeudamiento frente a los activos en el que se encuentra la empresa, esta nos presenta que para su primer periodo tenían un 98.72%, pero para el segundo ha tenido una a pero positiva disminución, pasando a un 94.41%. Esto se debe a que el aumento de los activos fue de 5% por ende superior, referente al que tuvieron los pasivos que corresponde a 0,4%; se detallan a continuación los resultados de la razón de deuda:

Razón Deuda	2018	2019
Pasivo Total/Activo Total	98,72%	94,41%

**Razón de endeudamiento:** esta razón nos refleja lo que por cada colón que deben financiar, cuantos son financiados por los socios, en este caso, en su primer año tenían un número de veces mayor con un 77.09 veces por cada colón, pero para el segundo periodo pasaron a solo 16.88 veces, esto se presenta a causa de que la empresa se quedó en manos de un solo socio por lo que genera una disminución de financiamiento por parte de los socios; se detallan a continuación los resultados de la razón de endeudamiento:

Razón Endeudamiento	2018	2019
Pasivo Total/Patrimonio	77,09	16,88

**Cobertura de interés:** esta razón demuestra cuántas veces se cubre la utilidad operacional con los gastos financieros de la empresa, en esta organización este índice aumentó para el segundo periodo, pasando de un 0,16 a cubrir 0,73 veces, a raíz de que los gastos financieros para el 2019 disminuyeron en un 12,03% por ende es considerado positivo para la organización; se detallan a continuación los resultados de la razón de la cobertura de interés:

Cobertura Interés	2018	2019
Utilidad de Operación (UAI)/Gastos Financieros	0,16	0,73

## Rotación de activos

**Razón circulante, fijo y total:** este índice indica cuántas ventas se generan por cada colón que se invierta en activos; esta empresa, durante el primer periodo, generaba un 0,51 veces por cada colón en ventas y pasó a generar 1,06 veces durante el siguiente periodo, lo cual nos demuestra que las nuevas inversiones en activos están siendo utilizados de forma correcta para generar mayores ingresos. Además, en las inversiones de activos fijos aplica de la misma forma, esta empresa genera ventas de sus servicios 19.09 veces por cada colón que ha invertido en activos fijos. En conjunto, en sus activos totales se evidencia que, a mayores inversiones en activos, mayores han sido los ingresos, para su segundo periodo cubre 0.58 veces sus inversiones transformadas en ventas; se detallan a continuación los resultados de la rotación de activos:

<b>Circulante</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Ventas/Activo Circulante	0,51	1,06
<b>Fijo (Neto)</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Ventas/Activo Fijo	6,36	19,09
<b>Total (RAT)</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Ventas/Activo Total	0,27	0,58

## Razones de rentabilidad

**Margen de utilidad bruta y neta:** estas razones lo que indican es la ganancia generada según los ingresos antes y después de cubrir los gastos operacionales, para el primer periodo esta empresa tenía un 5.33% y un 4.80% de ganancias antes y después sus gastos, pero ya para el segundo periodo estos márgenes aumentaron significativamente, quedando con una utilidad bruta de 9.37% y 13.29% neta, esta última tuvo un crecimiento de un 8.5% respecto al año anterior, por ende, es considerado como un incremento paulatino pero significativo positivamente para la empresa, este crecimiento a origen del aumento de las ventas y/o ingreso; se detallan a continuación los resultados de la razón de los márgenes de utilidad:

<b>Margen de utilidad bruta</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Utilidad Bruta/Ventas	5,33%	9,37%

<b>Margen de Utilidad Neta</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Utilidad Neta/Ventas	4,80%	13,29%

**Rendimiento sobre inversión Activos y patrimonio:** estas razones indican cuál es la rentabilidad de la empresa según el tipo de inversión, en este caso la empresa, en cuanto a la primera inversión (activos), aumentó de un año a otro pasando de 1.42% a 5.46%, sin embargo, en la inversión del patrimonio sufrió una pérdida en su rendimiento de 13.38%, quedando en un 97.73% sobre el patrimonio, cabe resaltar que el aumento del rendimiento sobre la inversión en los activos de da gracias la disminución de gastos lo que hace crecer la utilidad, además esta última estimación sobre el patrimonio ocurre debido a la pérdida de accionistas a pesar de tener menores gastos siempre esta situación perjudica su rendimiento; se detallan a continuación los resultados de los rendimientos de inversión sobre activos y patrimonio:

<b>Rendimiento sobre Inversión</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Utilidad Neta/Activo Total	1,42%	5,46%

<b>Rendimiento sobre Patrimonio</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Utilidad Neta/Patrimonio	111,11%	97,73%

#### **4.1.4 Resultados y análisis de ingresos mensuales: 2018 al 2020 por especialidad**

En este apartado se procede a realizar un análisis de los ingresos mensuales a partir de setiembre 2018 hasta marzo 2020, para analizar el crecimiento económico de la empresa de los reportes administrativos.

Se evidencia que, en los cierres mensuales, los mayores ingresos se encuentran en las especialidades de nutrición y medicina respectivamente, estos generan una mayor rentabilidad para la empresa, es importante recalcar que en los meses donde se ha visto un decrecimiento sistemático de los mismos se debe a la ausencia de profesionales justificables por incapacidades y situaciones personales, además, a final de año las ventas bajan significativamente debido a los cierres en fechas festivas, por lo que esta situación se considera normal.

A continuación, se muestra en los cuadros: CUADRO N°7, CUADRO N°8, CUADRO N°9 CUADRO N°10, CUADRO N°11, CUADRO N°12, CUADRO N°13, CUADRO N°14, CUADRO N°15, CUADRO N°16, CUADRO N°17, CUADRO N°18, CUADRO N°19, CUADRO N°20, CUADRO N°21, CUADRO N°22, CUADRO N°23, CUADRO N°24, los cierres mensuales por especialidad de la empresa Global Asesores GYS Limitada desde octubre 2018 hasta marzo 2020:

CUADRO N°7: Control de cierre del mes de octubre 2018 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.

<b>Control de ingresos por especialidad de la empresa Global Asesores GYS Ltda del mes de Octubre 2018</b>						
<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>TOTAL 1 SEMANA</b>	<b>TOTAL 2 SEMANA</b>	<b>TOTAL 3 SEMANA</b>	<b>TOTAL 4 SEMANA</b>	<b>TOTAL 5 SEMANA</b>	<b>TOTAL MES</b>
Medicina General	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -		₡ -
Nutrición	₡ 72.000	₡ 22.000	₡ 22.000	₡ 57.000	₡ 67.000	₡ 173.000
Fisioterapia	₡ 15.000	₡ 15.000	₡ -	₡ -		₡ 30.000
Estética	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -		₡ -
Psicología	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -		₡ -
Abogacía	₡ -	₡ 185.000	₡ -	₡ -		₡ 185.000
Optometría	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -		₡ -
<b>Total</b>	₡ 87.000	₡ 222.000	₡ 22.000	₡ 57.000	₡ 67.000	₡ <b>388.000</b>

FUENTE: Global Asesores GYS Limitada.

CUADRO N°8: Control de cierre del mes de noviembre 2018 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.

<b>Control de ingresos por especialidad de la empresa Global Asesores GYS Ltda del mes de Noviembre 2018</b>					
<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>TOTAL 1 SEMANA</b>	<b>TOTAL 2 SEMANA</b>	<b>TOTAL 3 SEMANA</b>	<b>TOTAL 4 SEMANA</b>	<b>TOTAL MES</b>
Medicina General	₡ 40.000	₡ -	₡ -	₡ -	₡ 40.000
Nutrición	₡ 99.000	₡ 32.000	₡ 45.000	₡ 75.000	₡ 251.000
Fisioterapia	₡ -	₡ 13.500	₡ -	₡ -	₡ 13.500
Estética	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
Psicología	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
Abogacía	₡ 120.000	₡ -	₡ -	₡ 95.000	₡ 215.000
Optometría	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
<b>Total</b>	₡ 259.000	₡ 45.500	₡ 45.000	₡ 170.000	₡ <b>519.500</b>

FUENTE: Global Asesores GYS Limitada.

CUADRO N°9: Control de cierre del mes de diciembre 2018 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.

<b>Control de ingresos por especialidad de la empresa Global Asesores GYS Ltda del mes de Diciembre 2018</b>						
<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>TOTAL 1 SEMANA</b>	<b>TOTAL 2 SEMANA</b>	<b>TOTAL 3 SEMANA</b>	<b>TOTAL 4 SEMANA</b>	<b>TOTAL 5 SEMANA</b>	<b>TOTAL MES</b>
Medicina General	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
Nutrición	₡ 127.000	₡ -	₡ 85.000	₡ -	₡ -	₡ 212.000
Fisioterapia	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
Estética	₡ -	₡ 87.500	₡ 62.000	₡ -	₡ -	₡ 149.500
Psicología	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
Abogacía	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
Optometría	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
<b>Total</b>	<b>₡ 127.000</b>	<b>₡ 87.500</b>	<b>₡ 147.000</b>	<b>₡ -</b>	<b>₡ -</b>	<b>₡ 361.500</b>

FUENTE: Global Asesores GYS Limitada.

CUADRO N°10: Control de cierre del mes de enero 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.

<b>Control de ingresos por especialidad de la empresa Global Asesores GYS Ltda del mes de Enero 2019</b>						
<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>TOTAL 1 SEMANA</b>	<b>TOTAL 2 SEMANA</b>	<b>TOTAL 3 SEMANA</b>	<b>TOTAL 4 SEMANA</b>	<b>TOTAL 5 SEMANA</b>	<b>TOTAL MES</b>
Medicina General	₡ -	₡ 21.800	₡ 93.600	₡ 80.000	₡ 140.400	₡ 195.400
Nutrición	₡ 60.000	₡ 107.000	₡ 67.000	₡ 77.500	₡ 65.000	₡ 311.500
Fisioterapia	₡ -	₡ 8.000	₡ 13.000	₡ -	₡ 61.000	₡ 21.000
Estética	₡ -	₡ -	₡ 35.000	₡ -	₡ 37.500	₡ 35.000
Psicología	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
Abogacía	₡ -	₡ -	₡ 30.000	₡ -	₡ -	₡ 30.000
Optometría	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
<b>Total</b>	<b>₡ 60.000</b>	<b>₡ 136.800</b>	<b>₡ 238.600</b>	<b>₡ 157.500</b>	<b>₡ 303.900</b>	<b>₡ 592.900</b>

FUENTE: Global Asesores GYS Limitada.

CUADRO N°11: Control de cierre del mes de febrero 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.

<b>Control de ingresos por especialidad de la empresa Global Asesores GYS Ltda del mes de Febrero 2019</b>						
<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>TOTAL 1 SEMANA</b>	<b>TOTAL 2 SEMANA</b>	<b>TOTAL 3 SEMANA</b>	<b>TOTAL 4 SEMANA</b>	<b>TOTAL MES</b>	
Medicina General	₡ 43.600	₡ 168.600	₡ 25.000	₡ 101.800	₡ 339.000	
Nutrición	₡ 163.500	₡ 52.000	₡ 147.500	₡ 82.000	₡ 445.000	
Fisioterapia	₡ 31.000	₡ 16.000	₡ 24.000	₡ 16.000	₡ 87.000	
Estética	₡ 2.500	₡ 7.000	₡ 15.000	₡ 87.500	₡ 112.000	
Psicología	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	
Abogacía	₡ 4.000	₡ -	₡ -	₡ 25.000	₡ 29.000	
Optometría	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	
<b>Total</b>	<b>₡ 244.600</b>	<b>₡ 243.600</b>	<b>₡ 211.500</b>	<b>₡ 312.300</b>	<b>₡ 1.012.000</b>	

FUENTE: Global Asesores GYS Limitada.

CUADRO N°12: Control de cierre del mes de marzo 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.

<b>Control de ingresos por especialidad de la empresa Global Asesores GYS Ltda del mes de Marzo 2019</b>					
ESPECIALIDAD	TOTAL 1 SEMANA	TOTAL 2 SEMANA	TOTAL 3 SEMANA	TOTAL 4 SEMANA	TOTAL MES
Medicina General	₡ 50.000	₡ 60.000	₡ 161.800	₡ 30.000	₡ 301.800
Nutrición	₡ 110.000	₡ 94.000	₡ 85.500	₡ 146.000	₡ 435.500
Fisioterapia	₡ 43.000	₡ 22.000	₡ -	₡ 13.000	₡ 78.000
Estética	₡ 109.000	₡ -	₡ 41.000	₡ 49.500	₡ 199.500
Psicología	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
Abogacía	₡ 40.000	₡ -	₡ -	₡ -	₡ 40.000
Optometría	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
<b>Total</b>	<b>₡ 352.000</b>	<b>₡ 176.000</b>	<b>₡ 288.300</b>	<b>₡ 238.500</b>	<b>₡ 1.054.800</b>

FUENTE: Global Asesores GYS Limitada.

CUADRO N°13: Control de cierre del mes de abril 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.

<b>Control de ingresos por especialidad de la empresa Global Asesores GYS Ltda del mes de Abril 2019</b>						
ESPECIALIDAD	TOTAL 1 SEMANA	TOTAL 2 SEMANA	TOTAL 3 SEMANA	TOTAL 4 SEMANA	TOTAL 5 SEMANA	TOTAL MES
Medicina General	₡ 71.800	₡ 50.000	₡ -	₡ 121.800	₡ 46.800	₡ 243.600
Nutrición	₡ 192.500	₡ 30.000	₡ 103.000	₡ 47.000	₡ 96.000	₡ 372.500
Fisioterapia	₡ 10.000	₡ 43.000	₡ -	₡ 59.000	₡ -	₡ 112.000
Estética	₡ 41.000	₡ 147.000	₡ 41.000	₡ 42.000	₡ 41.000	₡ 271.000
Psicología	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
Abogacía	₡ 75.000	₡ -	₡ -	₡ 30.000	₡ -	₡ 105.000
Optometría	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
<b>Total</b>	<b>₡ 390.300</b>	<b>₡ 270.000</b>	<b>₡ 144.000</b>	<b>₡ 299.800</b>	<b>₡ 183.800</b>	<b>₡ 1.104.100</b>

FUENTE: Global Asesores GYS Limitada.

CUADRO N°14: Control de cierre del mes de mayo 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.

<b>Control de ingresos por especialidad de la empresa Global Asesores GYS Ltda del mes de Mayo 2019</b>					
ESPECIALIDAD	TOTAL 1 SEMANA	TOTAL 2 SEMANA	TOTAL 3 SEMANA	TOTAL 4 SEMANA	TOTAL MES
Medicina General	₡ 75.000	₡ 153.600	₡ 81.800	₡ 75.000	₡ 385.400
Nutrición	₡ 97.000	₡ 99.500	₡ 75.500	₡ 84.500	₡ 356.500
Fisioterapia	₡ 35.000	₡ -	₡ 24.000	₡ 29.000	₡ 88.000
Estética	₡ -	₡ 32.500	₡ 41.000	₡ 37.000	₡ 110.500
Psicología	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
Abogacía	₡ -	₡ -	₡ 175.000	₡ -	₡ 175.000
Optometría	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
<b>Total</b>	<b>₡ 207.000</b>	<b>₡ 285.600</b>	<b>₡ 397.300</b>	<b>₡ 225.500</b>	<b>₡ 1.115.400</b>

FUENTE: Global Asesores GYS Limitada.

CUADRO N°15: Control de cierre del mes de junio 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.

<b>Control de ingresos por especialidad de la empresa Global Asesores GYS Ltda del mes de Junio 2019</b>						
ESPECIALIDAD	TOTAL 1 SEMANA	TOTAL 2 SEMANA	TOTAL 3 SEMANA	TOTAL 4 SEMANA	TOTAL MES	
Medicina General	₡ 80.000	₡ 216.800	₡ 136.800	₡ 121.800	₡ 555.400	
Nutrición	₡ 72.500	₡ 94.500	₡ 186.500	₡ 71.500	₡ 425.000	
Fisioterapia	₡ -	₡ 14.000	₡ -	₡ 11.000	₡ 25.000	
Estética	₡ 128.000	₡ 45.000	₡ 33.000	₡ -	₡ 206.000	
Psicología	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	
Abogacía	₡ -	₡ -	₡ 75.000	₡ -	₡ 75.000	
Oftalmología	₡ -	₡ -	₡ 110.000	₡ -	₡ 110.000	
<b>Total</b>	<b>₡ 280.500</b>	<b>₡ 370.300</b>	<b>₡ 541.300</b>	<b>₡ 204.300</b>	<b>₡ 1.396.400</b>	

FUENTE: Global Asesores GYS Limitada.

CUADRO N°16: Control de cierre del mes de julio 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.

<b>Control de ingresos por especialidad de la empresa Global Asesores GYS Ltda del mes de Julio 2019</b>							
ESPECIALIDAD	TOTAL 1 SEMANA	TOTAL 2 SEMANA	TOTAL 3 SEMANA	TOTAL 4 SEMANA	FERIA	TOTAL 5 SEMANA	TOTAL MES
Medicina General	₡ 55.000	₡ 60.000	₡ 88.600	₡ 153.000	₡ 152.000	₡ 50.000	₡ 356.600
Nutrición	₡ 104.000	₡ 71.500	₡ 128.080	₡ 112.000	₡ -	₡ 25.000	₡ 415.580
Fisioterapia	₡ 8.000	₡ 30.000	₡ 39.000	₡ -	₡ 65.900	₡ 8.000	₡ 77.000
Estética	₡ 55.000	₡ 15.000	₡ 15.000	₡ 51.000	₡ 40.000	₡ 15.000	₡ 136.000
Psicología	₡ -	₡ 7.000	₡ 32.000	₡ 7.000	₡ 7.000	₡ 7.000	₡ 46.000
Abogacía	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -		₡ 20.000	₡ -
Optometría	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -			₡ -
<b>Total</b>	<b>₡ 222.000</b>	<b>₡ 183.500</b>	<b>₡ 302.680</b>	<b>₡ 323.000</b>	<b>₡ 264.900</b>	<b>₡ 125.000</b>	<b>₡ 1.031.180</b>

FUENTE: Global Asesores GYS Limitada.

CUADRO N°17: Control de cierre del mes de agosto 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.

<b>Control de ingresos por especialidad de la empresa Global Asesores GYS Ltda del mes de Agosto 2019</b>						
ESPECIALIDAD	TOTAL 1 SEMANA	TOTAL 2 SEMANA	TOTAL 3 SEMANA	TOTAL 4 SEMANA	TOTAL MES	
Medicina General	₡ 70.000	₡ 49.635	₡ 59.635	₡ 64.634	₡ 243.904	
Nutrición	₡ 44.000	₡ 86.000	₡ 129.000	₡ 106.000	₡ 365.000	
Fisioterapia	₡ -	₡ 8.000	₡ 50.000	₡ -	₡ 58.000	
Estética	₡ -	₡ 75.000	₡ 22.500	₡ 19.500	₡ 117.000	
Psicología	₡ 32.000	₡ 39.000	₡ 7.000	₡ 32.000	₡ 110.000	
Abogacía	₡ 15.000	₡ -	₡ 60.000	₡ 15.000	₡ 90.000	
Optometría	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	
<b>Total</b>	<b>₡ 161.000</b>	<b>₡ 257.635</b>	<b>₡ 328.135</b>	<b>₡ 237.134</b>	<b>₡ 983.904</b>	

FUENTE: Global Asesores GYS Limitada.



CUADRO N°18: Control de cierre del mes de setiembre 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.

Control de ingresos por especialidad de la empresa Global Asesores GYS Ltda del mes de Setiembre 2019					
ESPECIALIDAD	TOTAL 1 SEMANA	TOTAL 2 SEMANA	TOTAL 3 SEMANA	TOTAL 4 SEMANA	TOTAL MES
Medicina General	₡ 124.268	₡ 99.634	₡ 30.000	₡ 124.634	₡ 378.536
Nutrición	₡ 67.000	₡ 37.000	₡ 37.000	₡ 171.000	₡ 312.000
Fisioterapia	₡ 50.000	₡ 10.000	₡ -	₡ 11.000	₡ 71.000
Estética	₡ 47.500	₡ 15.000	₡ 68.000	₡ -	₡ 130.500
Psicología	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
Abogacía	₡ -	₡ -	₡ -	₡ 33.400	₡ 33.400
Optometría	₡ 29.000	₡ -	₡ -	₡ -	₡ 29.000
<b>Total</b>	<b>₡ 317.768</b>	<b>₡ 161.634</b>	<b>₡ 135.000</b>	<b>₡ 340.034</b>	<b>₡ 954.436</b>

FUENTE: Global Asesores GYS Limitada.

CUADRO N°19: Control de cierre del mes de octubre 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.

Control de ingresos por especialidad de la empresa Global Asesores GYS Ltda del mes de Octubre 2019						
ESPECIALIDAD	TOTAL 1 SEMANA	TOTAL 2 SEMANA	TOTAL 3 SEMANA	TOTAL 4 SEMANA	TOTAL 5 SEMANA	TOTAL MES
Medicina General	₡ -	₡ 75.000	₡ 85.000	₡ 74.635	₡ -	₡ 234.635
Nutrición	₡ 121.000	₡ -	₡ 4.000	₡ -	₡ -	₡ 125.000
Fisioterapia	₡ 18.000	₡ 11.000	₡ -	₡ 26.000	₡ 11.000	₡ 55.000
Estética	₡ 18.000	₡ -	₡ 67.500	₡ -	₡ 70.000	₡ 85.500
Psicología	₡ -	₡ -	₡ -	₡ 25.000	₡ -	₡ 25.000
Abogacía	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
Optometría	₡ -	₡ -	₡ 40.000	₡ -	₡ 20.000	₡ 40.000
<b>Total</b>	<b>₡ 157.000</b>	<b>₡ 86.000</b>	<b>₡ 196.500</b>	<b>₡ 125.635</b>		<b>₡ 565.135</b>

FUENTE: Global Asesores GYS Limitada.

CUADRO N°20: Control de cierre del mes de noviembre 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.

Control de ingresos por especialidad de la empresa Global Asesores GYS Ltda del mes de Noviembre 2019					
ESPECIALIDAD	TOTAL 1 SEMANA	TOTAL 2 SEMANA	TOTAL 3 SEMANA	TOTAL 4 SEMANA	TOTAL MES
Medicina General	₡ 55.000	₡ 114.634	₡ 73.902	₡ -	₡ 243.536
Nutrición	₡ -	₡ -	₡ -	₡ 134.000	₡ 134.000
Fisioterapia	₡ -	₡ 68.000	₡ 102.000	₡ 88.000	₡ 258.000
Estética	₡ -	₡ -	₡ 15.000	₡ 15.000	₡ 30.000
Psicología	₡ 25.000	₡ 25.000	₡ -	₡ 25.000	₡ 75.000
Abogacía	₡ -	₡ 20.000	₡ -	₡ -	₡ 20.000
Optometría	₡ -	₡ -	₡ 37.000	₡ 70.000	₡ 107.000
<b>Total</b>	<b>₡ 80.000</b>	<b>₡ 227.634</b>	<b>₡ 227.902</b>	<b>₡ 332.000</b>	<b>₡ 867.536</b>

FUENTE: Global Asesores GYS Limitada.

CUADRO N°21: Control de cierre del mes de diciembre 2019 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.

<b>Control de ingresos por especialidad de la empresa Global Asesores GYS Ltda del mes de Diciembre 2019</b>					
ESPECIALIDAD	TOTAL 1 SEMANA	TOTAL 2 SEMANA	TOTAL 3 SEMANA	TOTAL 4 SEMANA	TOTAL MES
Medicina General	₡ 50.000	₡ 73.902	₡ 47.000	₡ -	₡ 170.902
Nutrición	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
Fisioterapia	₡ 105.000	₡ 55.000	₡ 79.000	₡ 22.000	₡ 261.000
Estética	₡ 31.400	₡ 38.000	₡ 35.000	₡ -	₡ 104.400
Psicología	₡ 25.000	₡ 25.000	₡ -	₡ 25.000	₡ 75.000
Abogacía	₡ -	₡ -	₡ 110.000	₡ -	₡ 110.000
Optometría	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
<b>Total</b>	<b>₡ 211.400</b>	<b>₡ 191.902</b>	<b>₡ 271.000</b>	<b>₡ 47.000</b>	<b>₡ 721.302</b>

FUENTE: Global Asesores GYS Limitada.

CUADRO N°22: Control de cierre del mes de enero 2020 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.

<b>Control de ingresos por especialidad de la empresa Global Asesores GYS Ltda del mes de Enero 2020</b>					
ESPECIALIDAD	TOTAL 1 SEMANA	TOTAL 2 SEMANA	TOTAL 3 SEMANA	TOTAL 4 SEMANA	TOTAL MES
Medicina General	₡ 120.000	₡ 106.000	₡ 74.268	₡ 47.675	₡ 347.943
Nutrición	₡ -	₡ -	₡ -	₡ 193.000	₡ 193.000
Fisioterapia	₡ 57.000	₡ 46.000	₡ 11.000	₡ 24.000	₡ 138.000
Estética	₡ 60.500	₡ -	₡ -	₡ -	₡ 60.500
Psicología	₡ 50.000	₡ 25.000	₡ 25.000	₡ -	₡ 100.000
Abogacía	₡ 73.100	₡ -	₡ -	₡ 84.000	₡ 157.100
Optometría	₡ 40.000	₡ -	₡ -	₡ -	₡ 40.000
<b>Total</b>	<b>₡ 400.600</b>	<b>₡ 177.000</b>	<b>₡ 110.268</b>	<b>₡ 348.675</b>	<b>₡ 1.036.543</b>

FUENTE: Global Asesores GYS Limitada.

CUADRO N°23: Control de cierre del mes de febrero 2020 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.

<b>Control de ingresos por especialidad de la empresa Global Asesores GYS Ltda del mes de Febrero 2020</b>					
ESPECIALIDAD	TOTAL 1 SEMANA	TOTAL 2 SEMANA	TOTAL 3 SEMANA	TOTAL 4 SEMANA	TOTAL MES
Medicina General	₡ 115.350	₡ 75.000	₡ 50.000	₡ -	₡ 240.350
Nutrición	₡ 76.500	₡ 22.000	₡ 54.500	₡ 143.000	₡ 296.000
Fisioterapia	₡ 37.000	₡ 35.000	₡ 24.000	₡ 11.000	₡ 107.000
Estética	₡ 68.000	₡ 20.000	₡ 15.000	₡ 40.000	₡ 143.000
Psicología	₡ 25.000	₡ -	₡ -	₡ 25.000	₡ 50.000
Abogacía	₡ -	₡ 25.000	₡ 20.000	₡ -	₡ 45.000
Optometría	₡ -	₡ -	₡ -	₡ 117.000	₡ 117.000
<b>Total</b>	<b>₡ 321.850</b>	<b>₡ 177.000</b>	<b>₡ 163.500</b>	<b>₡ 336.000</b>	<b>₡ 998.350</b>

FUENTE: Global Asesores GYS Limitada.

CUADRO N°24: Control de cierre del mes de marzo 2020 de la empresa Global Asesores GYS Limitada, Sarapiquí, 2020.

Control de ingresos por especialidad de la empresa Global Asesores GYS Ltda del mes de Marzo 2020					
ESPECIALIDAD	TOTAL 1 SEMANA	TOTAL 2 SEMANA	TOTAL 3 SEMANA	TOTAL 4 SEMANA	TOTAL MES
Medicina General	₡ 90.350	₡ 127.500	₡ 60.000	₡ -	₡ 277.850
Nutrición	₡ 121.500	₡ 57.000	₡ 109.000	₡ -	₡ 287.500
Fisioterapia	₡ 35.000	₡ 53.000	₡ 24.000	₡ 72.000	₡ 184.000
Estética	₡ -	₡ 7.000	₡ -	₡ -	₡ 7.000
Psicología	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
Abogacía	₡ 4.000	₡ -	₡ -	₡ -	₡ 4.000
Optometría	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
Total	₡ 250.850	₡ 244.500	₡ 193.000	₡ 72.000	₡ 760.350

FUENTE: Global Asesores GYS Limitada.

En términos generales, según los análisis los ingresos mensuales por especialidades se considera que la empresa Global Asesores GYS Limitada se encuentra en condiciones estables para el desarrollo financiero, debido a su crecimiento en ventas durante un periodo a otro, lo cual se ve reflejado de igual forma en el aumento periódico de los ingresos. También es importante destacar que la empresa cuenta con los activos suficiente para cubrir sus deudas a corto plazo de ser necesario, por otra parte, su liquidez aumenta de un año a otro, lo cual es un dato positivo, se debe destacar que las utilidades también han aumentado paulatina y positivamente para la empresa.

En el análisis de corte mensual se evidencia que efectivamente las especialidades con mayor rentabilidad son nutrición y medicina general, además, la curva de ascenso a lo largo del periodo refleja el potencial que existe en la empresa de permanecer en el mercado de servicios ofertando una atención de calidad en servicios de salud, lo cual es un elemento importante para la empresa, ya que puede priorizar de manera oportuna y redefinir en cuales especialidades se debe invertir.

#### **4.2 Resultados de los instrumentos utilizados para medir las variables del diagnóstico Administrativo-Operativo**

El segundo objetivo de la investigación corresponde al diagnóstico administrativo operativo donde se aplicaron 170 encuesta vía telefónica a clientes, además, se aplicaron entrevistas por medio de correo electrónico y mensajes por WhatsApp a los profesionales de las diversas áreas y personal administrativo, se utilizaron estas herramientas tecnológicas debido a la situación presente

en el país de COVID-19, por otra parte, se entrevistó de forma presencial al Gerente de la empresa Global Asesores GYS Limitada.

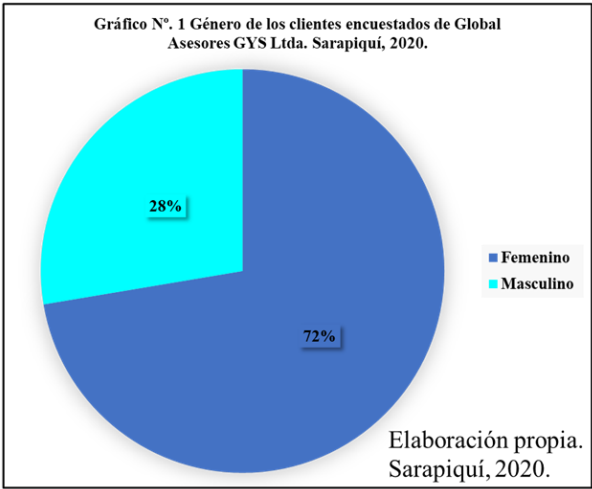
Se enfoca en los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los clientes, personal administrativo y profesionales para verificar la operatividad de la empresa en el ámbito administrativo.

**4.2.1 Análisis de encuestas a clientes**

La aplicación de estas encuestas se hizo por medio de llamada telefónica, en su gran mayoría fueron mujeres las cuales resultaron en un 72,4% y un porcentaje menor de hombres, con 27,6%.

A continuación, en el Cuadro N°25 y Gráfico N°1 se muestran los datos obtenidos del género de los encuestados:

Cuadro N°.25 Género de los clientes encuestados de Global Asesores GYS Ltda. Sarapiquí, 2020.		
Género	V. Absoluto	V. Porcentual
Femenino	123	72,4%
Masculino	47	27,6%
Total	170	100%
Elaboración propia. Sarapiquí, 2020		

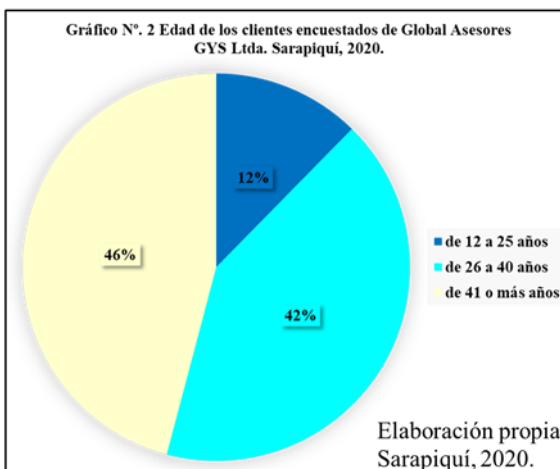


FUENTE: Elaboración propia.

Es importante destacar que la población a la cual se la aplicó la encuesta tiene diferentes edades, para efectos de este instrumento se plantearon tres posibles rangos de edad, los cuales se dividían de la siguiente manera: de 12 a 25 años, donde se presenta un 12,4%, es importante mencionar que para los menores de edad se procedió a entrevistar a su encargado legal, otro rango de 26 a 40 años, donde se refleja un 41,8% de las personas encuestadas y, por último, de 41 o más años , con un resultado de 45,9%.

A continuación, se representa la edad de los clientes en el Cuadro N°26 y gráfico N°2, según los datos recolectados:

Cuadro N°.26 Edad de los clientes encuestados de Global Asesores GYS Ltda. Sarapiquí, 2020.		
Edad	V. Absoluto	V. Porcentual
de 12 a 25 años	21	12,4%
de 26 a 40 años	71	41,8%
de 41 o más años	78	45,9%
Total	170	100%
Elaboración propia. Sarapiquí, 2020		

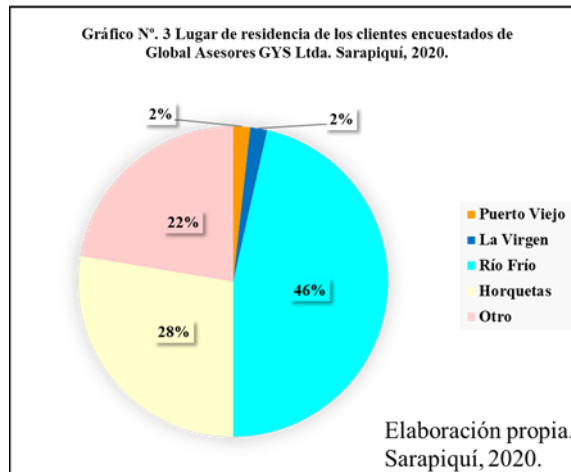


FUENTE: Elaboración propia.

Una de las preguntas de la encuesta corresponde al lugar de residencia de los clientes, los resultados indican que los encuestados, en su gran mayoría, son de la zona de Río Frío, esto da como resultado un 46,5%, por otra parte, se tiene un 27,6% procede de Horquetas, 22,4% de otros lugares, los encuestados que se inclinaron por esta opción dieron como respuesta que eran de lugares como San Carlos, Guápiles, San José, entre otros lugares, un 1,8% de Puerto Viejo y por último un 1,8% La Virgen, esto muestra que la empresa no solo atiende personas de las localidades aledañas, sino que cuenta con una cobertura mayor en la cartera de clientes.

A continuación, en el cuadro N°27 y gráfico N°3 se muestran la residencia actual de los clientes encuestados según la información recolectada:

Cuadro N°.27 Lugar de residencia de los clientes encuestados de Global Asesores GYS Ltda. Sarapiquí, 2020.		
Residencia	V. Absoluto	V. Porcentual
Puerto Viejo	3	1,8%
La Virgen	3	1,8%
Río Frío	79	46,5%
Horquetas	47	27,6%
Otro	38	22,4%
Total	170	100%
Elaboración propia. Sarapiquí, 2020		

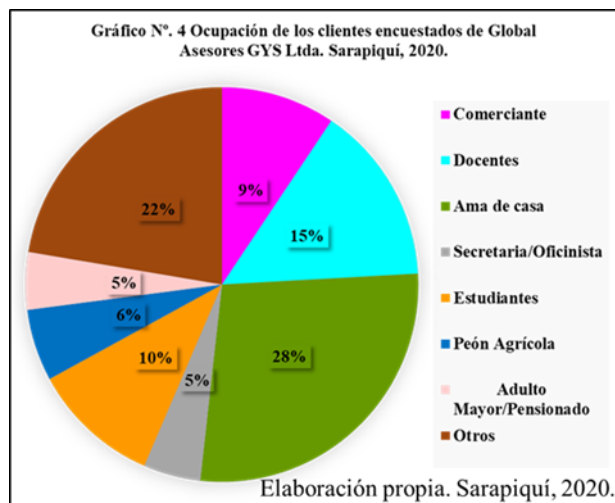


FUENTE: Elaboración propia.

Es necesario tener conocimiento de cuál es la ocupación de los encuestados, esto dio como respuesta que gran parte de los clientes de Global Asesores GYS Limitada son amas de casa, que corresponde a un 27,6%, posterior a esto, el segundo porcentaje más alto lo tiene la opción de “Otros”, el cual da como resultado un 22,4%, en esta se incluyen profesiones como veterinarios, mecánicos, asistentes administrativos, fisioterapeutas, cocineros, entre otras. El tercer porcentaje, consecutivamente, pertenece a docentes con un 14,7%. También, una parte de los encuestados son personas que se encuentran estudiando, esto se ve reflejado con un 10,6%, de igual forma existe un porcentaje de comerciantes de la zona que han optado por usar los servicios de esta empresa con un 9,4%, después de esto se encuentran porcentajes más bajos un 5,9% que corresponde a personas que trabajan como peones agrícolas, 4,7% secretarias y 4,7% personas pensionadas.

A continuación, en el cuadro N°28 y gráfico N°4 se representa la ocupación de los clientes según la información recolectada en las entrevistas:

Cuadro N°.28 Ocupación de los clientes encuestados de Global Asesores GYS Ltda. Sarapiquí, 2020.		
Ocupación	V. Absoluto	V. Porcentual
Comerciante	16	9,4%
Docentes	25	14,7%
Ama de casa	47	27,6%
Secretaria/Oficinista	8	4,7%
Estudiantes	18	10,6%
Peón Agrícola	10	5,9%
Adulto Mayor/Pensionado	8	4,7%
Otros	38	22,4%
Total	170	100%
Elaboración propia. Sarapiquí, 2020		

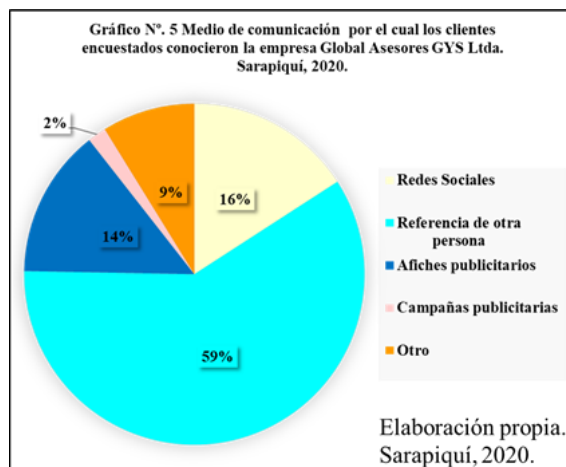


FUENTE: Elaboración propia.

Un dato relevante para nuestra investigación era averiguar el medio por el cual los clientes se enteraron de la existencia de la empresa y los servicios que ofrece, para lo cual se formularon cinco posibles respuestas, la primera opción era por medio de redes sociales, esta opción como resultado un 15,9%, la segunda, por referencia de otra personas con un 59,4%, lo que deja a la vista que la publicidad más imponente es la que se da entre personas y sus experiencias con el servicio; la tercera opción era por medio de afiches publicitarios con un 14,1%, la cuarta opción, por compañías publicitarias con un 1,8% y, por último, otros medios, la cual dio un 8,8%, este incluía personas que vivían cerca del local y se acercaban a este por curiosidad.

A continuación, en el cuadro N°29 y gráfico N°5 se representa el medio de información por el cual los encuestados conocieron la empresa

Cuadro N°.29 Medio de comunicación por el cual los clientes encuestados conocieron la empresa Global Asesores GYS Ltda. Sarapiquí, 2020.		
Medio comunicación	V. Absoluto	V. Porcentual
Redes Sociales	27	15,9%
Referencia de otra persona	101	59,4%
Afiches publicitarios	24	14,1%
Campañas publicitarias	3	1,8%
Otro	15	8,8%
Total	170	100%
Elaboración propia. Sarapiquí, 2020		

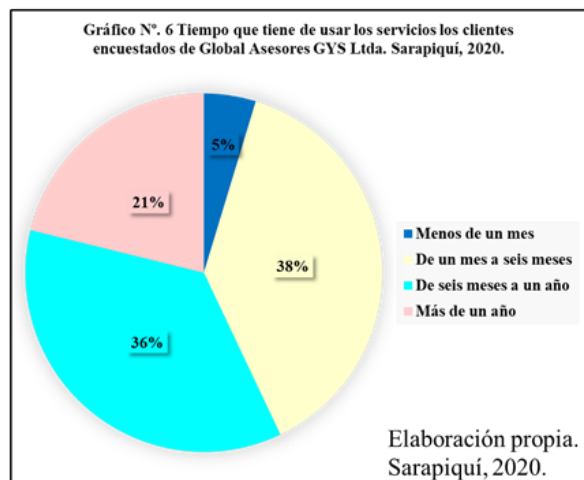


FUENTE: Elaboración propia.

Seguidamente, se hace una pregunta para saber desde hace cuánto tiempo utiliza los servicios de Global Asesores GYS, los encuestados se inclinaron por cuatro respuestas, donde la que obtuvo mayor porcentaje fue la de un periodo que va desde un mes a seis meses, lo cual da como resultado 38,2%, el segundo porcentaje corresponde al periodo que va de seis meses a un año con 35,9% esto indica que la cartera de clientes va en crecimiento. Otro dato que se puede observar es que el 21,2% de la población encuestada tiene más de un año de utilizar los servicios, mientras un 4,7% posee menos de un mes.

A continuación, En el cuadro N°30 y gráfico N°6 se representa el tiempo que tienen los clientes de usar los servicios de la empresa:

Cuadro N°.30 Tiempo que tiene de usar los servicios los clientes encuestados de Global Asesores GYS Ltda. Sarapiquí, 2020.		
Tiempo	V. Absoluto	V. Porcentual
Menos de un mes	8	4,7%
De un mes a seis meses	65	38,2%
De seis meses a un año	61	35,9%
Más de un año	36	21,2%
Total	170	100%
Elaboración propia. Sarapiquí, 2020		



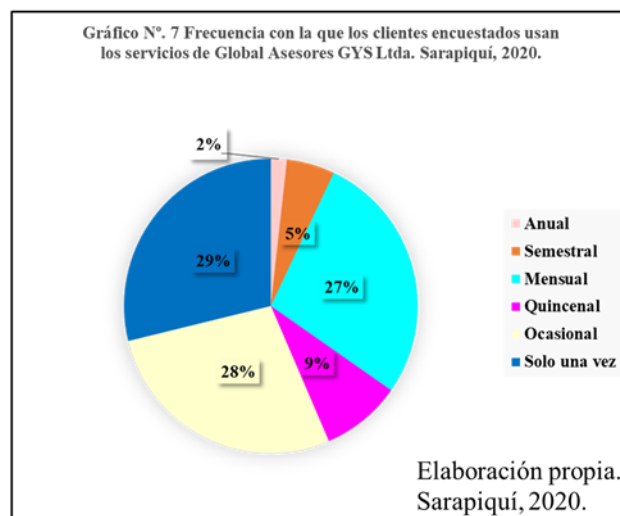
FUENTE: Elaboración propia.



Ahora bien, con la frecuencia de la utilización del servicio, en su gran mayoría, la respuesta con un porcentaje más alto fue *utilizado solo una vez*, lo que resulta en un 28,8%, por otra parte, se puede observar cómo un 27,6% ha asistido *de forma ocasional*, mientras un 27,6% de los clientes van *mensualmente*, se evidencia que en esos casos se encuentra justificado por control de patologías con los profesionales. Los porcentajes más bajos dan como respuesta un 8,8% *de forma quincenal*, un 5,3% *de forma semestral* y, por último, 1,8% *de forma anual*.

A continuación, en el cuadro N°31 y gráfico N°7 se muestra la información referente a la frecuencia de la utilización de los servicios de Global Asesores:

Cuadro N°.31 Frecuencia con la que los clientes encuestados usan los servicios de Global Asesores GYS Ltda. Sarapiquí, 2020.		
Frecuencia	V. Absoluto	V. Porcentual
Anual	3	1,8%
Semestral	9	5,3%
Mensual	47	27,6%
Quincenal	15	8,8%
Ocasional	47	27,6%
Solo una vez	49	28,8%
Total	170	100%
Elaboración propia. Sarapiquí, 2020		

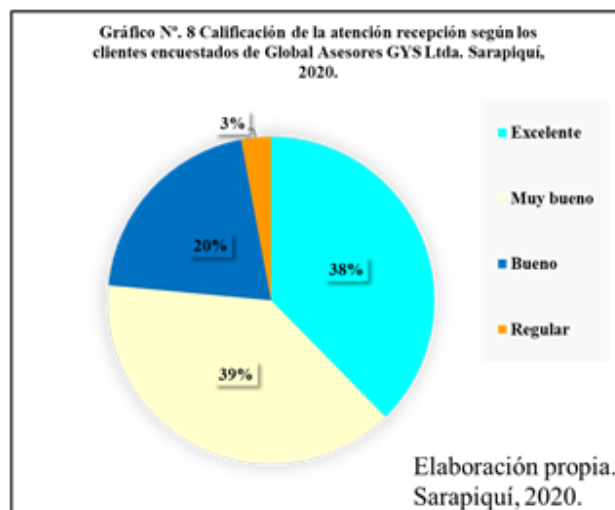


FUENTE: Elaboración propia.

En toda empresa es necesario analizar la perspectiva que poseen los clientes sobre la atención recibida por parte del personal administrativo y los profesionales, lo cual se enfoca desde su entrada al establecimiento para recibir el servicio hasta su salida, por eso un dato a analizado fue la valoración que tienen los encuestados sobre la atención que les ha brindado la recepcionista. La gran mayoría opina que ha sido *muy bueno* con un 38,8%, mientras un 37,6% opina que ha sido *excelente*, por otra parte, existe un porcentaje que piensa que ha sido *bueno* con un 20,6%, sin embargo, existe un pequeño número de clientes que piensan que es *regular* con un 2,9%, se evidencia que el trato hacia los clientes, desde esa área, a pesar de ser bastante bueno, puede ser reforzado.

A continuación, se representa en el cuadro N°32 y gráfico N°8 los datos obtenidos respecto a la atención brindada por parte de la recepción a la empresa según la información obtenida en las encuestas:

Cuadro N°.32 Calificación de la atención recepción según los clientes encuestados de Global Asesores GYS Ltda. Sarapiquí, 2020.		
Calificación	V. Absoluto	V. Porcentual
Excelente	64	37,6%
Muy bueno	66	38,8%
Bueno	35	20,6%
Regular	5	2,9%
Malo	0	0,0%
Muy malo	0	0,0%
Total	170	100%
Elaboración propia. Sarapiquí, 2020		

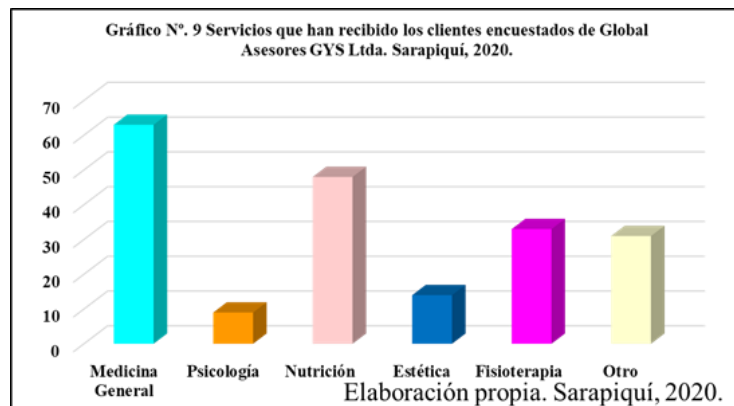


FUENTE: Elaboración propia.

En la empresa Global Asesores existe gran variedad de servicios, se presentan de mayor a menor uso de la siguiente manera: medicina general, nutrición, fisioterapia, existe una opción de otros servicios que posee un lugar alto dentro de la gráfica, donde se encuentra el área legal y optometría, los servicios que tienen las posesiones más bajas corresponden a estética y psicología, de modo que se puede observar cuáles poseen mayor demanda dentro de la empresa.

Seguidamente, se representa en el cuadro N°33 y gráfico N°9 la información obtenida de la utilización de los servicios:

Cuadro N°.33 Servicios que han recibido los clientes encuestados de Global Asesores GYS Ltda. Sarapiquí,	
Servicio	V. Absoluto
Medicina General	63
Psicología	9
Nutrición	48
Estética	14
Fisioterapia	33
Otro	31
Elaboración propia. Sarapiquí, 2020	

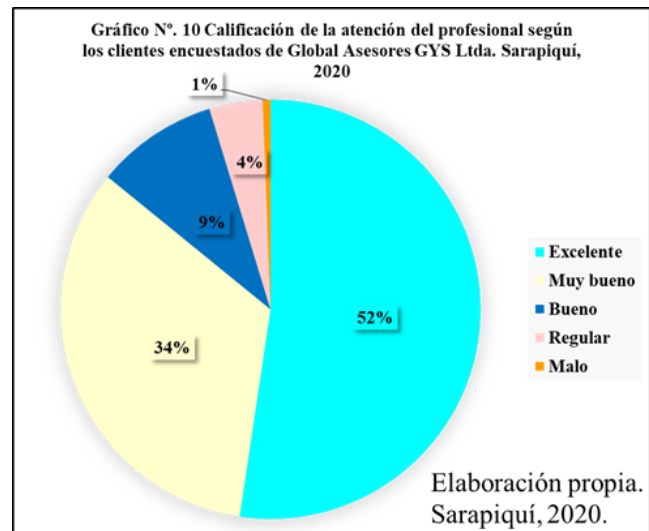


FUENTE: Elaboración propia.

Los clientes entrevistados consideran que la atención por parte del profesional en el área del servicio, en su gran mayoría expresa que fue *excelente*, lo que da como resultado, porcentualmente, a un 52,4%, es decir, más de la mitad de los encuestados, luego de esto se evidencia un 33,5% quienes piensan que es *muy buena* la atención que se les brindó, un 9,4% opina que es *buena*. Existe cierta parte de los clientes que piensan que la atención es *regular*, esto con un 4,1% y una parte de la población que no está muy satisfecha con la atención, esto se refleja con un 0,6% que piensa que fue *mala*. En términos generales, se fue decir que los clientes piensan que la atención del profesional en el servicio es muy aceptable y satisfactoria, sin embargo, se deben estudiar los factores de los que añaden que dicha experiencia fue mala.

A continuación, se muestra en el cuadro N°34 y gráfico N°10, los datos obtenidos referentes a la atención por parte del profesional:

Cuadro N°.34 Calificación de la atención del profesional según los clientes encuestados de Global Asesores GYS Ltda. Sarapiquí, 2020.		
Calificación	V. Absoluto	V. Porcentual
Excelente	89	52,4%
Muy bueno	57	33,5%
Bueno	16	9,4%
Regular	7	4,1%
Malo	1	0,6%
Muy malo	0	0,0%
Total	170	100,0%
Elaboración propia. Sarapiquí, 2020		

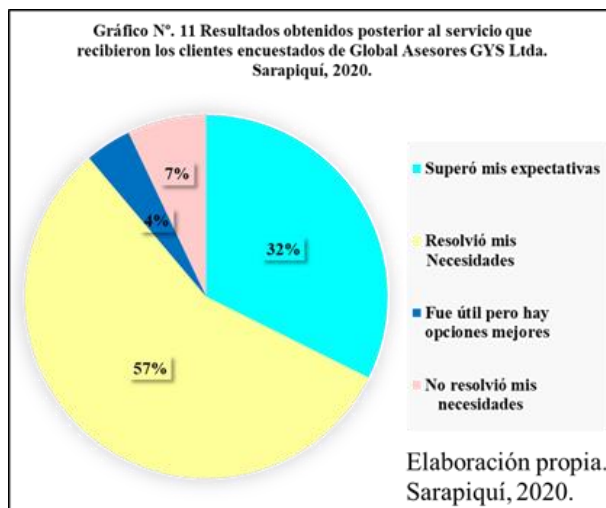


FUENTE: Elaboración propia.

Conocer el grado de satisfacción que existe en los clientes posterior a la consulta recibida es un elemento fundamental para determinar otra posible visita del cliente, en términos generales, se puede decir que los encuestados hacen referencia a que el servicio resolvió sus necesidades esto con un 56,5%, existe un 32,4% que opina que el servicio supero sus expectativas y un 4,1% que piensa que fue útil pero hay opciones mejores, se logra apreciar que existe un porcentaje elevado que se inclina a que el servicio es útil, un porcentaje bajo opina que no resolvió sus necesidades, esto con un 7,1%.

A continuación, en el cuadro N°35 y gráfico N°11 se muestran los datos recolectados referente al grado de satisfacción de los clientes post-consulta:

Cuadro N°.35 Resultados obtenidos posterior al servicio que recibieron los clientes encuestados de Global Asesores GYS Ltda. Sarapiquí, 2020.		
Resultados de atención	V. Absoluto	V. Porcentual
Superó mis expectativas	55	32,4%
Resolvió mis Necesidades	96	56,5%
Fue útil pero hay opciones	7	4,1%
No resolvió mis necesidad	12	7,1%
Total	170	100%
Elaboración propia. Sarapiquí, 2020		

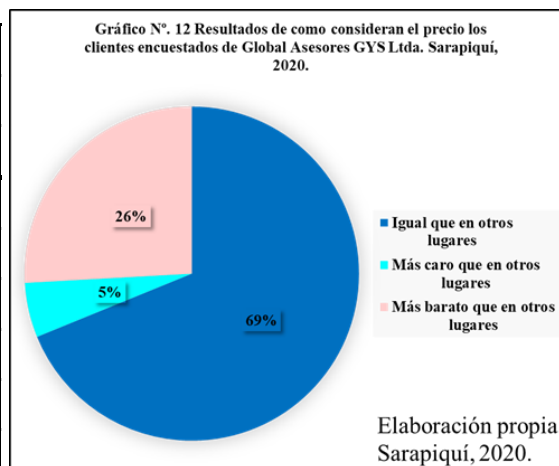


FUENTE: Elaboración propia.

Es necesario saber qué opinan los clientes sobre el precio que pagan por el servicio recibido, es por esta razón que se elaboró una pregunta que hace referencia a esto, donde se pone en comprobación si el precio es igual que en otros lugares; con respecto a esta pregunta, un 68,8% considera que, efectivamente, el precio es igual al de otros lugares, un 25,9% piensa que es más barato que en otros lugares y un 5,3%, que no está conforme con el precio, opinan que es más caro que en otros lugares.

A continuación, en el cuadro N°36 y gráfico N°12 se muestran los datos recolectados de la percepción del precio pagado por el servicio de los clientes:

Cuadro N°.36 Resultados de como consideran el precio los clientes encuestados de Global Asesores GYS Ltda. Sarapiquí, 2020.		
Precio	V. Absoluto	V. Porcentual
Igual que en otros lugares	117	68,8%
Más caro que en otros lugares	9	5,3%
Más barato que en otros lugares	44	25,9%
Total	170	100%
Elaboración propia. Sarapiquí, 2020		

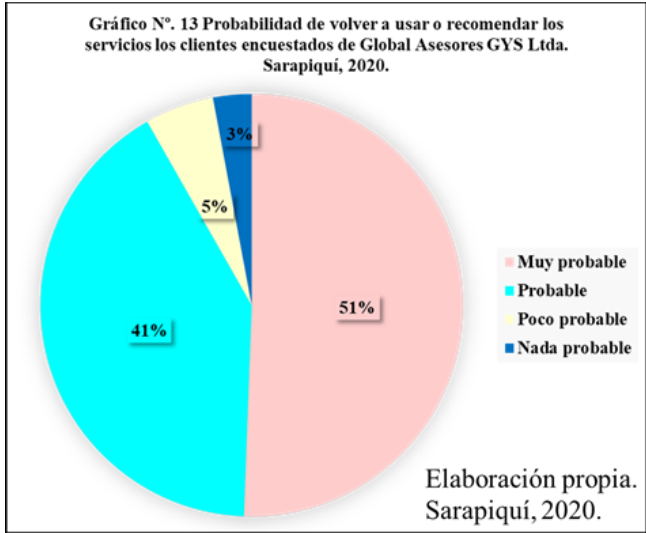


FUENTE: Elaboración propia.

Otra de las preguntas de la encuesta consiste en saber qué tan probable es que el cliente vuelva a utilizar o que recomiende los servicios de esta empresa, en su mayoría indican que es muy probable que recomienden o que vuelvan a usar estos servicios, lo cual se refleja con un 50,6%, un 41,2% da como respuesta que sería probable. Existe una pequeña parte de los encuestados que se inclinan en que es poco probable, con un 5,3%, y un 2,9% consideran nada probable el volver a utilizar o recomendar estos servicios.

A continuación, en el cuadro N°37 y gráfico N°13 se representa la probabilidad de los clientes para la utilización o recomendación de los servicios de global:

Cuadro N°.37 Probabilidad de volver a usar o recomendar los servicios los clientes encuestados de Global Asesores GYS Ltda. Sarapiquí, 2020.		
Probabilidad	V. Absoluto	V. Porcentual
Muy probable	86	50,6%
Probable	70	41,2%
Poco probable	9	5,3%
Nada probable	5	2,9%
Total	170	100%
Elaboración propia. Sarapiquí, 2020		

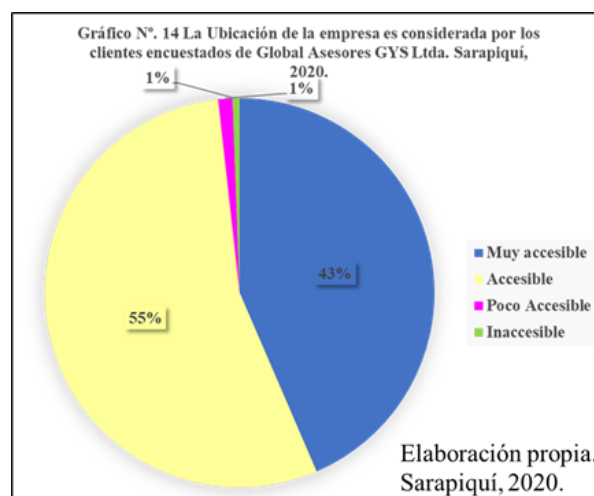


FUENTE: Elaboración propia.

Es importante conocer si la ubicación de la empresa es accesible o no para los clientes, es por esta razón que se analiza dicha pregunta, donde un 43,5% piensan que es muy accesible, también existe la opción de accesible, con un 54,7%; en general, se puede observar que, en su mayoría, los clientes piensan que el lugar donde se ubica la empresa Global Asesores GYS es bastante accesible, existe un porcentaje muy bajo indica que es poco accesible, con un 1,2%, y otra parte piensa que es inaccesible 0,6%.

A continuación, en el cuadro N°38 y gráfico N°14 se muestran los resultados obtenidos de la percepción de los clientes de la ubicación de la empresa según los datos recolectados en la encuesta:

Cuadro N°.38 La Ubicación de la empresa es considerada por los clientes encuestados de Global Asesores GYS Ltda. Sarapiquí, 2020.		
Ubicación	V. Absoluto	V. Porcentual
Muy accesible	74	43,5%
Accesible	93	54,7%
Poco Accesible	2	1,2%
Inaccesible	1	0,6%
Total	170	100%
Elaboración propia. Sarapiquí, 2020		

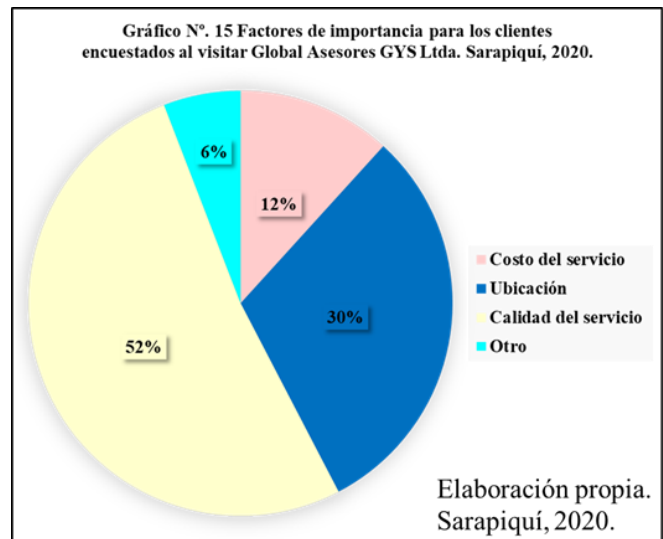


FUENTE: Elaboración propia.

Para cualquier empresa es necesario saber cuál es factor clave que hace que las personas se inclinen por sus servicios y así la cartera de clientes aumente, en primer lugar, se tiene la calidad del servicio con un 51,8%, por otra parte, se tiene que los clientes se interesan por la ubicación de la empresa, ya que el hecho de que les quede relativamente cerca ayuda a optar por los servicios, esto se evidencia con un 30,6%, hay una parte de los encuestados que se inclinan por el costo del servicio con un 11,8% y existe un 5,9% que se inclinan por otros factores como la reputación de la empresa, comentarios positivos de personas, entre otras.

A continuación, en el cuadro N°39 y gráfico N°15 se representan los datos obtenidos en las encuestas referentes a los factores de importancia de los clientes para visitar la empresa:

Cuadro N°.39 Factores de importancia para los clientes encuestados al visitar Global Asesores GYS Ltda. Sarapiquí, 2020.		
Factor	V. Absoluto	V. Porcentual
Costo del servicio	20	11,8%
Ubicación	52	30,6%
Calidad del servicio	88	51,8%
Otro	10	5,9%
Total	170	100%
Elaboración propia. Sarapiquí, 2020		



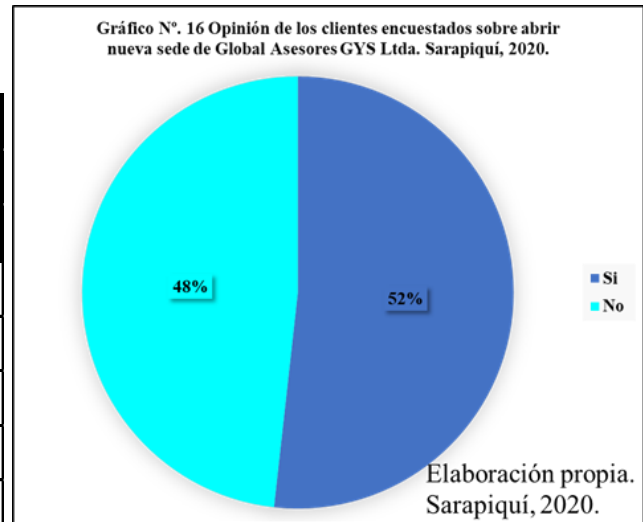
FUENTE: Elaboración propia.

Al preguntarle a los encuestados qué opinaban sobre la apertura de nueva sede de Global Asesores GYS Limitada, en su gran mayoría concuerdan en que sí les gustaría, esto se refleja con un 51,8%, además, dan como posibles opciones para que se localice la nueva sede Puerto Viejo y Horquetas. De igual manera, hay algunos encuestados que manifiestan que no les gustaría con un 48,2%, se puede deducir que es porque la gran mayoría de los clientes de esta empresa son de la zona de Río Frío y es lugar donde se encuentra las instalaciones de Global Asesores GYS Limitada, por lo cual esta pregunta no resulta relevante para ellos.

A continuación, en el cuadro N°40 y gráfico N°16 se muestran los datos obtenidos respecto a la opinión de los clientes de la apertura de una nueva sede:



Cuadro N°.40 Opinión de los clientes encuestados sobre abrir nueva sede de Global Asesores GYS Ltda. Sarapiquí, 2020.		
SI/NO	V. Absoluto	V. Porcentual
SI	88	51,8%
NO	82	48,2%
Total	170	100%
Elaboración propia. Sarapiquí, 2020		

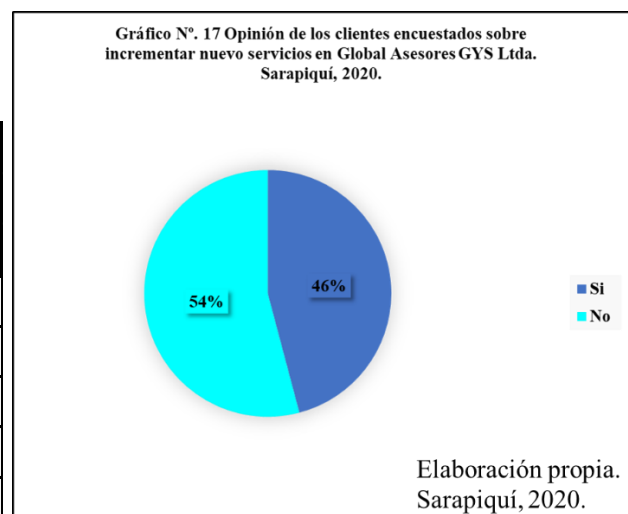


FUENTE: Elaboración propia.

Además, se les consultó a los clientes de esta empresa si les gustaría que se integrara un nuevo servicio, donde un 54% opinó que sí, las posibles opciones de nuevos servicios fueron odontología, radiología, citología, mamografías, pediatría, ultrasonidos, clases de manejo, ortopedia, ginecología, geriatría, servicios de ambulancia. El 46% de los encuestados consideró que no es necesario integrar un nuevo servicio.

A continuación, en el cuadro N°.41 y gráfico N°.17 se representan los datos obtenidos sobre la opinión de los clientes respecto a incrementar la oferta de servicios de la empresa

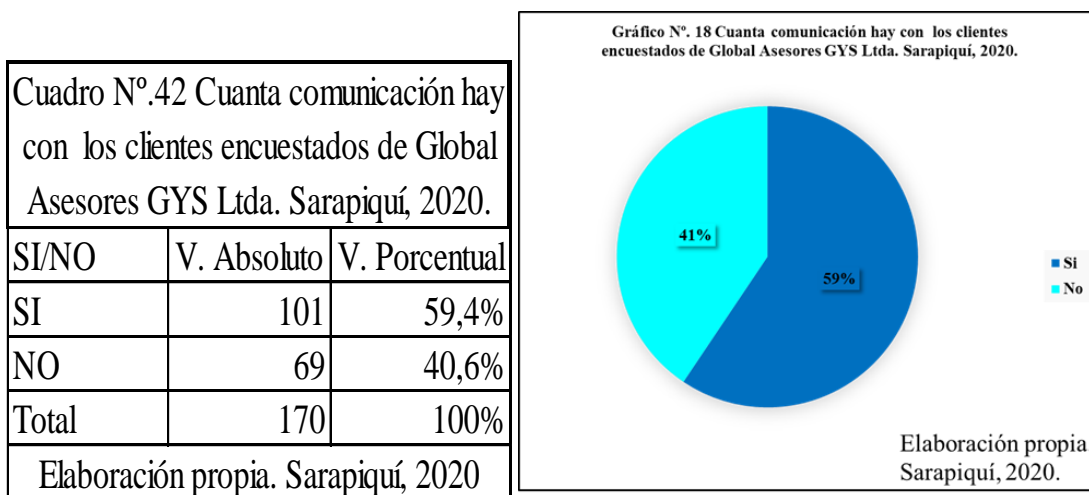
Cuadro N°.41 Opinión de los clientes encuestados sobre incrementar nuevo servicios en Global Asesores GYS Ltda. Sarapiquí, 2020.		
SI/NO	V. Absoluto	V. Porcentual
SI	78	45,9%
NO	92	54,1%
Total	170	100%
Elaboración propia. Sarapiquí, 2020		



FUENTE: Elaboración propia.

La empresa debe saber si sus medios para difundir la información están llegando con éxito a sus clientes, es por esto que se pregunta a los encuestados si cuentan con algún medio para enterarse de las promociones o campañas de salud que ofrece Global Asesores GYS Limitada, así mismo, con los servicios que posee y los que se van incluyendo, a lo cual, en su gran mayoría, opinan que sí, con un 59%, quienes indican que se informan por redes sociales, generalmente por WhatsApp o Facebook, mientras un 41% no tiene manera de informarse, lo que resulta en un porcentaje significativo de clientes a quienes no les llega la información.

A continuación, en el cuadro N°42 y gráfico N°18 se representan los datos obtenidos de la información brindada por los encuestados respecto a si cuentan con un medio de comunicación con la empresa:

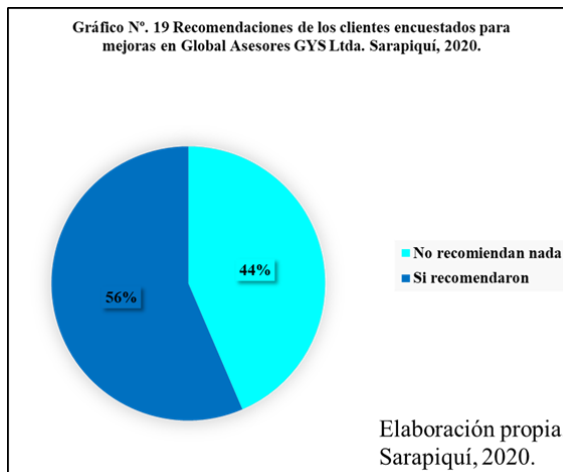


FUENTE: Elaboración propia.

Como es notable, existe un alto porcentaje que no cuenta aún con un medio de comunicación directa con la empresa, siendo este un 40%, lo cual refleja que la información relevante de los servicios de la organización no está llegando a la totalidad de la población de la empresa y que existe un desaprovechamiento de recursos.

A continuación, en el cuadro N°43 y gráfico N°19 se muestran los datos obtenidos respecto a si existen por parte de los clientes recomendaciones para la empresa:

Cuadro N°.43 Recomendaciones de los clientes encuestados para mejoras en Global Asesores GYS Ltda. Sarapiquí,		
SI/NO	V. Absoluto	V. Porcentual
SI	96	56,5%
NO	74	43,5%
Total	170	100%
Elaboración propia. Sarapiquí, 2020		



FUENTE: Elaboración propia.

Por último, era necesario saber si los clientes, según su experiencia vivida con esta empresa, tenían algún tipo de recomendación, un 56% hicieron algunas recomendaciones y algunas de las más relevantes son:

1. Precios más accesibles.
2. Ampliar horarios de atención al público.
3. Enviar promociones por correo a los clientes.
4. Ampliar oferta de Servicios
5. Mejorar el ambiente del lugar ya que en ocasiones es muy silencioso.
6. Mayor seguimiento en el departamento legal.
7. Ampliar las instalaciones
8. Mayor orden con las citas.
9. Mejorar la publicidad de la empresa.
10. Incluir más profesionales para contar con más disponibilidad de horario.

Hubo un 44% de clientes que no realizaron recomendaciones.

#### 4.2.2. Resultados y análisis de entrevistas

A continuación, se muestra un resumen de la transcripción de las entrevistas realizadas al personal que labora en la empresa Global Asesores GYS, en primer lugar, al Señor Agustín Gamboa, quien es el gerente de dicha empresa, posterior a esto se aplica el instrumento al personal

administrativo, en este caso conformado por la asistente administrativa y, por último, a los profesionales de las áreas de: medicina general, nutrición, fisioterapia, psicología y estética (dos de los profesionales, no participaron en el proceso debido a no estar de acuerdo en ser tomando en cuenta). Las entrevistas fueron aplicadas en las dos primeras semanas del mes de abril del 2020, en disponibilidades de horario por parte de los profesionales vía telefónica, ya que, al enfrentarnos al distanciamiento social a causa de la pandemia, nos fue difícil coordinar una entrevista presencial, con excepción del gerente de la empresa y la asistente administrativa, pues estas entrevistas se efectuaron de manera presencial. Este proceso se realiza respetando la guía de la entrevista semiestructurada utilizada.

#### 4.2.2.1 Resultado de la entrevista al gerente de empresa:

Al finalizar la entrevista al Gerente de Global Asesores GYS Limitado se enriquece aún más el trabajo de investigación, donde se pueden observar datos importantes como lo son la creación de la empresa, el enfoque que primeramente se quiso desarrollar, el cual fue la oficina de asesoría legal y cómo, poco a poco, al ver las necesidades del cantón de Sarapiquí se fueron incluyendo las especialidades médicas. Por otra parte, se logra apreciar que esta empresa se financia en un 70% por medio de créditos financieros y un 30% aporte de recursos propios del Gerente. También se puede destacar que existe respaldo en la parte administrativa, debido a que el Gerente de la empresa posee estudios y experiencia en esta área, además se especializó en la rama de derecho.

En dicha entrevista se pudo definir con claridad el sistema organizacional, donde primeramente es el Gerente, luego la asistente administrativa y por último los profesionales de cada área, es importante mencionar que la posición del Gerente es de mucha responsabilidad, ya que al ser una mipyme, en su totalidad el peso de esta empresa recae sobre la figura primaria, ya mencionada anteriormente como el Gerente.

Se puede mencionar que existe una ausencia de estudios previos a la creación de la empresa, lo cual no ha generado repercusiones, pero sí es necesario que en algún momento se realice una autoevaluación sobre este tema. Otro dato a destacar en esta entrevista es que la principal forma de publicidad es la que se llama popularmente “boca a boca”, de igual forma Global Asesores GYS, trabaja en mejorar su publicidad por medio de afiches publicitarios y carteles en puntos estratégicos en la zona de Sarapiquí, también que la empresa trabaja en conseguir alianzas

estratégicas con empresas de la zona, esto con el fin de ampliar y fortalecer su cartera de clientes y llevar sus servicios a diferentes comunidades. De igual forma, es necesario evidenciar la ausencia de presupuesto para ejecución y las modificaciones en las proyecciones tras la crisis por el COVID-19, ya que esto ha tenido mucha afectación en esta empresa.

Se puede hacer mención que al inicio esta empresa era una sociedad, por ende, la toma de decisiones debía ser compartida y muchas veces la resolución del tema no era aceptada por ambas partes, debido a esto se retrasaban procesos, por otra parte, se puede observar cómo se realiza la distribución de los recursos, ya que cuando hay recursos se distribuye de forma equitativa y como cuando no hay se distribuye de acuerdo a las necesidades de cada departamento.

También se puede destacar de esta entrevista que Global Asesores GYS Limitada ha pasado por momentos de crisis, como toda empresa que inicia en el mercado, pero que han trabajado arduamente para saber sobre llevar esas situaciones y que actualmente el Gerente se siente muy satisfecho con los logros de esta organización, ya que la mayoría de las nuevas mipyme no logran sobrevivir más de un año en el mercado y esta empresa ha logrado consolidarse al pasar los años.

#### 4.2.2.2 Resultados de la entrevista al Asistente Administrativa:

Se puede destacar, según la asistente administrativa, el sistema administrativo se encuentra en buenas condiciones, se tiene con claridad la estructura organizacional y, además, los que llevan el control de ingresos y gastos son tanto el administrador como la asistente y un contador externo. La asistente comenta que solo realiza las funciones que le corresponden en su área y que cuando ingresó a laborar a la empresa se le definió que existían manuales de normas y procedimientos.

También se puede destacar en esta entrevista que esta empresa tiene mucho potencial para crecer y mantenerse en el mercado, sin embargo, este año se presenta una gran amenaza como lo es el COVID-19, debido a esto la empresa se enfrenta a una gran crisis financiera que genera bajas ventas e incluso suspensión de personal y cierres de la empresa debido al proceder del Ministerio de Salud. También se debe mencionar el tema de la incursión de nuevos médicos, donde es evidente que los clientes de esta empresa están muy interesados en la apertura de nuevas especialidades, lo cual sería muy beneficioso para la empresa, ya que con esto se aumentaría la cartera de clientes, debido a la posición de la asistente administrativa, esta trata mucho con la cartera de clientes y puede observar sus diversos criterios en temas como servicio, precio y calidad.

Entre las fortalezas que la asistente administrativa menciona están que cuenta con personal calificado en cada área, la ubicación estratégica y los precios competitivos, entre las debilidades estaría que, aunque la estructura se ha ido adaptando, falta mucho por mejorar, ya que algunos consultorios son compartidos y se deben reforzar las áreas. De igual forma, comenta que existen oportunidades como la ubicación, el buen servicio que se brinda y la alta demanda de nuevos servicios también, los competidores los considera como una oportunidad de inquietud y no permanecer en la zona de confort, entre las amenazas resalta las normativas y reglamentos aprobados por el gobierno que han dificultado el crecimiento de las empresas pequeñas.

#### 4.2.2.3 Resultado de las entrevistas a Profesionales:

En estas entrevistas, un factor importante a recalcar es que cada uno de los profesionales, aunque no tienen un conocimiento profundo en las metodologías administrativas, ellos consideran que la empresa está bien en esta área, pero más allá de esto no saben cómo se realiza o se ejecuta estas funciones, por otra parte los profesionales están muy capacitados en cada una de las áreas a la cual pertenecen y poseen la experiencia adecuada para la atención de los pacientes, es importante mencionar que cada uno se encuentra respaldado por el colegio respectivo, el cual vela por el cumplimiento profesional acorde con los lineamientos y responsabilidades establecidas.

Además, es notable que ellos tienen identificado el comportamiento del mercado dentro de cada una de las especialidades, sin embargo, las metodologías que se utilizan para el aumento de clientes potenciales recaen únicamente en la empresa, la responsabilidad de la cartera de clientes no está relacionada con las acciones que toman como profesionales de la salud, este es un factor muy importante para analizar, debido a que esto debe ser compartido y no solo que le corresponda a la empresa.

Estos profesionales comentan que consideran que Global Asesores GYS Limitada cuenta con gran potencial de crecimiento, debido a que son pioneros en brindar servicios de este tipo en la zona de Sarapiquí, lo cual se refleja en que cada día se incorpora nuevos clientes a la empresa en búsqueda de alguna especialidad, sin embargo es necesario la implementación de nuevas especialidades y de igual manera mejorar la publicidad, debido a que muchos de los clientes llegan a la empresa por referencia de otra persona, la cual inclusive desconocen el nombre de la empresa.

### **4.3. Triangulación de datos:**

Con el fin de analizar la relación de los resultados de las entrevistas a profundidad efectuadas al gerente, personal administrativo, profesionales y clientes, se procede a la triangulación de los datos. Para la triangulación de datos se realizó un análisis detallado de tres tipos de entrevistas, dos a administrativos y otra a profesionales, además, se aplicó una encuesta a clientes para comprender las correlaciones existentes entre las variables cualitativas del objeto de estudio.

En primera instancia, se crea la relación de servicios ofertados y la demanda de los mismos para comprender que, a pesar de que la incursión de servicios de salud surgieron como una necesidad de la población, en la actualidad se manifiesta que aún hay otras necesidades que necesitan ser solventadas, lo cual se puede afirmar con el resultado de las encuestas aplicadas, en las cuales se sugiere la implementación de servicios complementarios de imágenes médicas, ginecología, ortopedia, geriatría y pediatría, por mencionar algunos; lo anterior nos revela que el crecimiento de Global va de la mano con la oferta de servicios que este emita a la población, se mantiene una visión de crecimiento y expansión de servicios a largo plazo, actualmente se ha percibido por parte de los profesionales un mayor movimiento de cartera de clientes de la que se percibía hace un tiempo atrás, sin embargo, la que mayor atención de pacientes atiende mensualmente es la especialista del área de nutrición, quien expresa que atiende 30 pacientes al mes, aproximadamente, lo cual es respaldado por el gerente, quien corrobora dichos ingresos. Seguida del área de nutrición se encuentra el área médica, con una atención de pacientes al mes de entre 10 y 12, y fisioterapia, con una rotación de pacientes 10-15 mensualmente.

Dentro de las estrategias utilizadas según los profesionales y área administrativa para la captación de clientes potenciales, la más sobresaliente son las redes sociales por parte del gerente, profesional administrativo y profesionales de área, utilizadas en mayor porcentaje con este fin, sin embargo, al estudiar factores de información en la muestra de la población, más del 50% de los encuestados afirman que el medio por el cual conocieron la empresa fue por referencia de personas que anteriormente visitaron la empresa. Por tanto, la atención brindada profesional-paciente es mucho más notable que una información puesta en una red social, para este caso específicamente.

No obstante, se rescata que las redes sociales, al ocupar el segundo lugar en la lista de medios de información, son muy útiles para brindar actualizaciones y expandir el mercado actual.

El crecimiento empresarial y la ampliación de servicios son factores que se han estudiado con el paso del tiempo, y son un respaldo del gerente, personal administrativo y profesionales que la empresa ha tenido un crecimiento económico, reflejado en el flujo de clientes, crecimiento de ingresos y gastos correlacionados, control y manejo de alianzas estratégicas; sin embargo, también un factor importante que ha incidido directamente en estos factores es la evolución del COVID-19, lo que implica la búsqueda de medidas alternas para sobrellevar la crisis financiera que trae consigo, tales como reducción de gastos y replanteamiento de estrategias empresariales, proyecciones financieras, que actualmente son nulas, y la iniciativa de plan de acción gubernamental para entidades como Global, dado al decrecimiento como consecuencia de la pandemia.

Existe una estructura organizacional dentro de la empresa que se encuentra demarcada por el gerente, sin embargo, el sistema administrativo como tal no es conocido más que por los que lo ejercen, es importante recalcar que cada profesional solo ejerce funciones atinentes a su área de especialidad y realizan la toma de decisiones únicamente referente bajo su criterio profesional, es decir, no se encuentran involucrados directamente con la toma de decisiones en la empresa, esto evidencia que, dentro de la organización, pese al existir un manual de procedimientos, no es conocido por los profesionales lo que nos puede indicar que la información pertinente no es bien compartida dentro de la organización, y que, por ende, no existe una comunicación fluida entre las áreas. Tal y como menciona el profesional de medicina, la interacción entre los profesionales es prácticamente nula, lo que repercute en una atención individualista y no como servicios integrales del que nos habla el gerente en la entrevista realizada, las funciones de cada puesto se encuentran normadas por los colegios respectivos y no directamente por la organización pertinente, el establecimiento de precios, por ejemplo, un factor determinante en cualquier empresa (ingresos), se encuentra normado por los colegios profesionales y dependiente del profesional, entonces quiere decir que Global tiende a ser dependiente del profesional y la consulta que este brinda para el movimiento del flujo de efectivo y, por ende, de la nombradía en la zona, un mal servicio dado por el profesional repercute en la empresa y la imagen de la misma, existe una relación directa empresa-



profesional-cliente. Ahora bien, la otra cara de la moneda y retomando el tema de los precios, resulta agobiante que profesionales de la zona, bajo una misma área de salud, no cumplan la normativa establecida por los colegios y se converjan en una competencia desleal que al final de cuentas crean una cadena de supuestos mal expandida y emerja una desvaloración de precios a nivel de mercado competitivo dejando por fuera los que se rigen por la normativa existente.

Por otra parte, al existir una relación dependiente de la empresa con el profesional, se ponen en juego muchos factores como el compromiso en ambas vías, qué tan comprometida está la empresa con el buen servicio del profesional y cómo lo asume y qué tan comprometido está el profesional con la empresa para brindar un excelente servicio y motivar al cliente a regresar; dentro de los que se encuestaron, es notable el porcentaje de aquellos que aseguran que es muy probable que vuelvan a utilizar los servicios y recomendar la empresa, contra un porcentaje muy bajo de los que no, bajo justificantes como el no haber recibido la respuesta adecuada a sus necesidades, lo que resulta perjudicial en ambos bandos al fin de cuentas. El ejercicio de la profesión dentro de la empresa bajo la experiencia es muy competitivo en el mercado y como nos menciona el área administrativa, existen muchos factores que enrumban en conjunto la dirección de la empresa.

El clima laboral resulta un poco complejo, desde el área gerencial hasta la percepción de los clientes, estudiando la percepción del gerente con respecto a este tema menciona que, aunque no hay extremos en ese sentido, el clima laboral es bastante aceptable y que cada día se ha tratado de fomentar una convivencia sana y motivacional dentro de la empresa, para los profesionales este resulta bastante asertivo en el sentido de que la comunicación es excelente, sin embargo, los resultados revelan que, pese a que la comunicación es buena y la convivencia grata, esto es únicamente a nivel intrapersonal y no como profesionales que trabajan en conjunto y en pro de la salud y del bienestar del paciente, es decir, no existe un objetivo en común como integración de servicios para el tratamiento del paciente; se evidencia, mediante las encuestas, que muchas de estas personas desconocían los servicios integrales complementarios en salud, lo cual resulta curioso, pues en teoría se ha enfocado en crear una visión como un todo en conjunto para los clientes potenciales, por eso el estudio de estrategias alternativas para alcanzar la meta incluyen una participación activa tanto de gerencia, personal administrativo, profesionales y clientes respectivamente.

#### **4.4 Análisis FODA**

Un instrumento para desarrollar en este trabajo de investigación es el análisis FODA, el cual se realizó posterior a las entrevistas a los profesionales y personal administrativo, que son un punto clave para dicho análisis, en este proceso participaron las cuatro autoras de este trabajo de investigación. Este análisis consistió en determinar factores internos y externos que puedan intervenir el crecimiento de la empresa, es por esta razón que se pretenden exponer algunos elementos de estos.

##### Fortalezas:

1. El ambiente laboral presente en Global Asesores es idóneo para el desarrollo de las funciones diarias, lo cual genera que el personal se sienta motivado y logre ser productivo.
2. Esta empresa cuenta con una ubicación estratégica, ya que al encontrarse en una zona comercial genera paso al ingreso de nuevos clientes potenciales.
3. Los profesionales que trabajan en las diferentes áreas cuentan con bastante experiencia y estudios que acreditan sus conocimientos.
4. Los precios de los servicios que ofrece esta empresa son accesibles para el tipo de población de la zona.
5. Existe respaldo técnico en la parte financiera, debido a que el gerente cuenta con estudios en esta área, además, tienen la colaboración de un contador externo que es quien realiza el control de los ingresos y costos.

##### Oportunidades:

1. El contraer alianzas con empresas de la zona genera que aumente la cartera de clientes, debido a esto los ingresos aumentarían.
2. El ampliar los servicios de salud que poseen es considerada como una oportunidad, ya que un gran porcentaje de la población encuestada solicitó la apertura de nuevas especialidades.
3. Las largas filas y la duración de las citas de instituciones pertenecientes a la Caja Costarricense de Seguro Social implican que muchas personas busquen lugares como Global Asesores GYS para solventar sus necesidades.

### Debilidades:

1. A pesar de que esta empresa cuenta con una asesoría contable y control de ingresos y costos, no posee un manejo adecuado de la información y datos, ya que los cortes mensuales y estados financieros llegan a destiempo.
2. El tener meses donde los ingresos no logran cubrir los costos y finalizar con cifras en rojo es preocupante porque quiere decir que no se está llegando a la meta necesaria.
3. Esta empresa no cuenta con presupuesto mensual o anual para ejecución, ya que se encuentra en un periodo de transición.
4. La distribución de los recursos financieros se hace de forma equitativa cuando hay fondos, pero cuando los fondos son reducidos se realiza por medio de las necesidades de cada área.
5. Mejorar la manera de captación de nuevos clientes, debido a que actualmente no cuenta con una metodología adecuada para este proceso.

### Amenazas:

1. La principal amenaza que se presenta actualmente son las repercusiones que está dejando el COVID-19, debido a que los ingresos de esta empresa han bajado en un 80% debido a que no todo el personal está laborando.
2. La empresa cuenta con créditos financieros, los cuales se solventaban con los ingresos que generaba la misma, a raíz de la situación presente en el país, estos ingresos bajaron considerablemente, lo que ocasiona que la empresa no pueda hacerle frente a este problema.
3. También se puede mencionar que la razón de ser de empresas de este tipo son las ventas, sino se logra realizar esta actividad es poco probable que se pueda mantener a flote en el mercado.
4. La aparición de nuevos competidores en este tipo gremio es muy probable y no se puede destacar la idea de que esto pueda afectar la rentabilidad de la empresa.

#### Análisis del FODA:

En el estudio del entorno interno y externo de la empresa, se refleja que existen muchas oportunidades que se pueden aprovechar para el crecimiento de la empresa como la ampliación de los convenios empresariales de la zonas y la ampliación de los servicios de salud demandados por los usuarios, además, una de las fortalezas que posee la empresa es la ubicación estratégica, lo cual la hace accesible a los usuarios y también las malas experiencias en los centros de salud públicos han fortalecido empresas de esta índole.

Ahora bien, una de las debilidades que posee la empresa dentro de la cual se debe trabajar es la información oportuna de informes, presupuestos y la captación de clientes, sin dejar de lado que una de las amenazas más importantes, y que repercutieron en los ingresos de la empresa, es la pandemia COVID-19, por lo cual se deben estudiar estrategias de adaptación.

En síntesis, los resultados obtenidos en el capítulo 4 de la investigación referencian a la empresa en una posición aceptable en comparación con el tiempo que llevan en el mercado, la empresa, a pesar de no tener un aprovechamiento del 100% de recursos disponibles, tiene una tasa de crecimiento favorable que permite el crecimiento gradual de sus servicios.

Además, se estima que las debilidades presentes en la organización se relacionan con el flujo de información y procedimientos sencillos de reestructurar, y que la empresa tiene un gran potencial de expansión de servicios, sin descartar en un futuro la apertura de nuevas sedes.

**CAPÍTULO 5:**  
**CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## **CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En este apartado se presentan las conclusiones y recomendaciones sobre el desarrollo de este trabajo de investigación, enfocado en los objetivos planteados al inicio de la investigación y de esta manera brindar un criterio analítico sobre los aspectos determinantes presentes en los capítulos previos. Por otra parte, se presenta el apartado de la propuesta de mejoramiento para la empresa Global Asesores GYS.

### **5.1 Conclusiones**

#### **5.1.1 Conclusión sobre el objetivo general e interrogante de la investigación.**

El objetivo general de este Trabajo Final de Graduación fue:

“Determinar la rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores GYS Ltda., mediante un análisis de los ingresos/costos, para el establecimiento de una propuesta de fortalecimiento empresarial de aquellos que brinden mayor rentabilidad.”

La conclusión acerca de este objetivo es la siguiente:

Al realizar el análisis financiero a la empresa Global Asesores GYS Limitada, se puede observar cuáles son los servicios con mayor rentabilidad, lo cual responde a la interrogante de la investigación. Se puede establecer, a raíz del estudio de los ingresos mensuales, que las especialidades de medicina general y nutrición son las que generan mayor rentabilidad a la organización, también se puede destacar que estas dos especialidades son las que tienen mayor cantidad de clientes y, con el pasar el tiempo, esta cartera va en aumento.

Esto también se puede sustentar al analizar el instrumento utilizado en el trabajo de campo, en el cual se realiza una pregunta referente a cuál es la especialidad en la que ha hecho uso cada cliente, en los resultados se puede observar que, efectivamente, son las especialidades mencionadas anteriormente las que tienen mayor demanda.

### 5.1.2 Conclusiones sobre el objetivo N° 1.

El primer objetivo de este trabajo final de graduación fue:

“Determinar los ingresos, costos y dividendos de los servicios que ofrece Global Asesores, para el análisis de su rentabilidad por medio de estudios a estados financieros.”

Las conclusiones acerca de este objetivo son las siguientes:

- a) Para toda empresa, tener un orden en la parte financiera permite la claridad y un mejor manejo ingresos, el formato en que presenta los estados financieros le permite al dueño darse cuenta los movimientos que se presentan en la empresa y así tener el control de las finanzas en la compañía.
- b) Dentro de la información recolectada y previamente analizada para el estudio de la rentabilidad económica-financiera de esta empresa, se considera que es un negocio que tiene futuro, ya que, según datos analizados, demuestran un crecimiento en sus ingresos de un 129.44%, lo que nos indica que Global Asesores GYS Ltda. en tan poco tiempo ha manejado el enfoque correcto para su buen desarrollo y/o desempeño en sus actividades de mercado, además, operando bajo un buen control y dándole un uso correcto a sus ingresos para, de forma óptima, buscar cómo generar mayores ingresos (dividendos) y de esta forma conseguir un crecimiento constante; asimismo, cabe resaltar que el tiempo y las experiencias vividas se han aprovechado para determinar el enfoque que debe seguir y así generar una mayor rentabilidad.
- c) Por otra parte, esta empresa, por su particular forma operacional de brindar servicios, en un análisis de ingresos versus costos fijos, los cuales requieren, en su mayoría, del recurso humano, los engloba como gastos administrativos y operacionales, sin embargo, cabe rescatar que, de acuerdo con los estudios realizados, sus ingresos han ido en crecimiento constante, esto ocurre a raíz de la implementación de nuevos servicios. Por otra parte, es importante mencionar que Global Asesores GYS Ltda. ha tenido un aumento significativo en su rentabilidad de un 3.09% sobre el total de pasivos de un año a otro.

- d) La empresa Global Asesores GYS Ltda, de acuerdo con los análisis elaborados se encuentra financieramente en buenas condiciones, ya que tiene un incremento significativo en las ventas, posterior a esto puede evidenciar que los ingresos de esta empresa logran solventar los gastos que se presentan de forma mensual, esta empresa tiene como solvencia económica 35.6 veces, lo que significa que estas veces es capaz de pagar sus obligaciones, sin embargo, a raíz de la pandemia COVID-19 sus ingresos disminuyen lo que lleva a la empresa a tener ocasiones donde no se logra una solvencia económica en el pago de sus obligaciones y se debe recurrir a otras forma de ingresos que, generalmente, son personales.
- e) También se puede destacar que, debido a la problemática vivida en el país y en el mundo por la situación del COVID-19, han sido muchas las afectaciones económicas en la sociedad y después de la entrevista realizada al gerente de esta empresa se pudo analizar que esta situación ha sido de mucha afectación para Global Asesores GYS a raíz de que las ventas bajaron en un 80%.

### **5.1.3 Conclusiones del objetivo N° 2.**

El objetivo número dos de este trabajo final de graduación fue:

“Aplicar un diagnóstico administrativo-operativo en la empresa Global Asesores, para la identificación de las debilidades en la atención de los servicios con mayor rentabilidad mediante el análisis de la información empresarial brindada.”

Las conclusiones acerca de este objetivo son las siguientes:

- a) Esta empresa ha tenido gran aceptación en las comunidades del sector de Sarapiquí, al ofrecer un centro de atención que incluye servicios integrales y una ubicación muy accesible, lo cual se refleja en que la mayor cantidad de personas que conforman su cartera de clientes son de esta zona, con un porcentaje de 77.6%, y, a la vez, muestra una gran variedad en el uso de las diversas especialidades.



- b) Para cualquier empresa, la publicidad llamada popularmente “boca a boca” es su principal y más efectiva forma de capturar nuevos clientes, para Global Asesores GYS esto ha sido su mejor herramienta, ya que la mayor parte de los usuarios han llegado a esta empresa por referencia de otras personas, esto se puede ligar a que, si se brinda un servicio de calidad, es muy probable que este cliente vuelva y recomiende a otras personas los servicios.
- c) En el trabajo de campo se logran analizar datos referentes sobre la frecuencia con la que los clientes usan los servicios de esta empresa; se determina que los porcentajes mayores hace alusión a un uso ocasional con un 27.6% y uso de solo una vez con 28.8%, esto no es motivo de alarma, ya que esto ocurre a raíz de las diversas necesidades que se presentan en las consultas, se puede pensar que este efecto ocurre debido a una mala atención tanto del profesional como del personal administrativo, pero esto no es así y se refleja en que los encuestados definen en su gran mayoría que la atención es excelente.
- d) Es importante mencionar que basándose en los clientes encuestados se considera que sí es necesaria la apertura de otra sede de esta misma empresa y, a pesar de que esta empresa tiene una gran oferta de servicios, se refleja que aún existen varias especialidades que se consideran importantes que se brinden para cubrir las necesidades de la población, esto demuestra que la empresa tiene mucho por desarrollar y que, a pesar de que está iniciando, ha obtenido buenos resultados.
- e) La empresa tiene mucho potencial para mantenerse dentro del mercado, debido a que un elemento muy importante de análisis es la satisfacción del cliente posterior a la consulta y, en su gran mayoría, los clientes consideran que los resultados han superado sus expectativas y satisfecho sus necesidades.
- f) Es importante mencionar que los clientes encuestados consideran que un factor determinante para utilizar un servicio en Global Asesores GYS es la calidad del servicio, también se ve observa en los resultados que los usuarios consideran que el precio que se paga en esta empresa por cada especialidad es muy accesible, esto es un aspecto muy importante y es generador de nuevos clientes.

### 5.1.4 Conclusiones del objetivo N° 3.

El objetivo número tres de este trabajo final de graduación fue:

“Elaborar un plan de fortalecimiento empresarial con enfoque financiero, para los servicios más rentables, por medio de la separación de unidades de negocio independiente.”

Las conclusiones acerca de este objetivo son las siguientes:

- a) En el diagnóstico se puede presenciar que la solvencia financiera de la empresa es buena, pero se logra apreciar un descontrol en los procesos, ya que los cierres mensuales que genera el contador externo no llegan a la empresa en las fechas establecidas.
- b) También se puede mencionar que Global Asesores GYS no realizó los estudios pertinentes para el desarrollo de una empresa, por el momento esto no ha tenido repercusiones, pero es importante que en algún momento se haga una autoevaluación y se realice este proceso.
- c) Esta empresa no posee un presupuesto anual, esto es importante destacarlo debido a que es un control que se lleva en cualquier empresa para fundamentar cuáles son sus ingresos y gastos en un tiempo determinado y, de esta forma, identificar con claridad en qué se está gastando el dinero de la empresa.
- d) Por otra parte, se evidencia que esta empresa sí contaba con proyecciones financieras antes de la emergencia del COVID-19, las cuales estaban para el 2020, dado la situación presente en el país estas proyecciones deben adaptarse.
- e) Para concluir, en términos generales, esta empresa tiene una escasez de estrategias empresariales, por lo cual se procede a realizar una serie de alternativas de mejora que permitan a la empresa seguir manteniéndose en el mercado. Esto se refleja en el apartado 5.3 propuesta.

## **5.2 Recomendaciones**

### **5.2.1 Recomendación sobre el objetivo general.**

La recomendación acerca de este objetivo es la siguiente:

La empresa Global Asesores GYS Limitada es una empresa que tiene mucho potencial para mantenerse en el mercado y eso se refleja en el análisis financiero que se le realizó, en el cual se evidencia que sus ventas han mantenido un crecimiento y, con ello, los ingresos de un año a otro también han ido incrementando, sin embargo, es necesario hacer una autoevaluación para determinar qué aspectos importantes de la empresa están en las mejores condiciones para operar y así no tener repercusiones en la rentabilidad, por otra parte es importante considerar la situación económica en la que está cayendo la empresa tanto como el país entero para tomar las medidas del caso y poder implementar nuevas estrategias que mantenga y conlleve a una mejor rentabilidad económica .

Se destaca que son dos las especialidades que generan mayor ingreso a la empresa, por ende, se debe analizar lo que ocurre con las de menor rentabilidad y si es necesario seguir invirtiendo en ellas o invertir en nuevas especialidades. Es importante que exista un adecuado control de los procesos administrativos y financieros, ya que esto tiene un papel vital en la estabilidad económica-financiera de la organización.

### **5.2.2 Recomendaciones sobre el objetivo N° 1.**

Las recomendaciones acerca de este objetivo son las siguientes:

- a) De acuerdo con los estudios efectuados, dentro de las sugerencias que pueden aplicar para esta empresa es examinar una manera de generar un mayor crecimiento en su rentabilidad económica, es importante destacar que sus utilidades han ido en un constante crecimiento, sin embargo, es recomendable alcanzar, como mínimo, una utilidad de al menos un 25% del total de sus ingresos, pero a la fecha corresponde a un 13.29%.

- b) En la entrevista que se le realizó al gerente de la empresa, él comenta que hay ocasiones en las que los ingresos de la empresa no logran cubrir en totalidad los gastos, por tanto, es necesario analizar la raíz de ese problema y actuar de inmediato, ya que toda empresa debe auto-solventar las necesidades básicas para lograr mantenerse dentro del mercado.
- c) Se tiene en claro que esta empresa realiza un control sobre sus finanzas, esto con la ayuda de un contador externo a la empresa, pero, a la hora de analizar esa información financiera, se lograron descubrir las fallas en este proceso, ya que, al solicitar los estados financieros y los cierres mensuales para su análisis, estos no estaban aún hechos, no estaban dentro de la empresa o se atrasaba su entrega. Es importante que tanto el gerente de la empresa, la asistente administrativa y el contador trabajen en conjunto y se tenga un estricto control sobre este proceso, pues esto es vital para la empresa.
- d) Es importante que esta empresa trabaje a profundidad en las proyecciones financieras, ya que se tenía unas para este año, pero debido a la situación en el país a raíz del COVID-19 se debe trabajar en una adaptación de las mismas.

### **5.2.3 Recomendaciones sobre el objetivo N° 2.**

Las recomendaciones acerca de este objetivo son las siguientes:

- a) La empresa Global Asesores puede realizar una base de datos con información relevante de cada cliente y, de esta manera, después de cada consulta o cada cierto tiempo la persona brinde su opinión acerca de la satisfacción sobre la consulta y así tener conocimiento sobre su experiencia dentro de la empresa.
- b) También es importante el aprovechar los recursos, ya que se puede ampliar la variedad de los servicios que se ofrecen, como lo reflejan los resultados de las encuestas aplicadas, de igual forma, es importante trabajar en los servicios que ya se ofrecen y valorar los que se brindan con menor frecuencia para definir si es o no conveniente continuar ofreciéndolos, o bien, invertir más en los que tienen mayor demanda para una mayor eficiencia en los resultados de la prestación de los servicios.

- c) Es de suma importancia mejorar la parte publicitaria de esta empresa, ya que en la encuesta que se aplica a los clientes se logra comprobar que estas personas se enteraron de la existencia de Global Asesores GYS principalmente por referencia de otras personas, lo cual puede ser un factor determinante, ya sea a favor o en contra, debido a que se sabe que un cliente satisfecho puede atraer a muchos nuevos clientes, pero un cliente insatisfecho puede alejar a muchos más.
- d) Según los resultados que se presentaron en el trabajo de campo, se logra presenciar que los clientes se enfocan mucho en la calidad del servicio, por esto es necesario la contratación de un mayor personal capacitado en las diversas áreas y, de esta forma, tener un amplio horario para la atención al público, ya que esto es un generador nuevos ingresos para la empresa.

#### **5.2.4 Recomendaciones sobre el objetivo N° 3.**

Las recomendaciones acerca de este objetivo son las siguientes:

- a) Se puede tomar en cuenta el tema de las relaciones laborales dentro de Global, ya que, aunque el sistema o enfoque con el que se opera se puede considerar para muchos como individual o independiente, este tema podría traer grandes beneficios a un negocio si se maneja de manera correcta, por lo tanto, se sugiere que la empresa trabaje en mantener un ambiente laboral óptimo, que se camine bajo el mismo objetivo, que la organización establezca metas que comprometan y beneficien a su personal en conjunto, lo que sirve como motivación laboral y, al mismo tiempo, trae beneficios en el buen desarrollo de la empresa y su rentabilidad.
- b) Global Asesores GYS no ha realizado los estudios pertinentes para el desarrollo de una empresa, es necesario que realicen un proceso de planeación estratégica.
- c) También es necesario destacar que es de suma importancia que toda empresa cuente con un presupuesto anual, y esta empresa no es la excepción, se recomienda que elaboren esto para llevar un mejor control de ingresos y gastos.

- d) Global Asesores GYS ha hecho alianzas estratégicas con algunas empresas de la zona para ampliar su cartera de clientes, se recomienda llevar esta oferta de servicios a más organizaciones, ya en el cantón de Sarapiquí existen muchas empresas que podrían necesitar de estos servicios.

### 5.3 Propuesta

#### Propuesta y plan de acción

La propuesta al diagnóstico organizacional administrativo es la creación de un plan de mejoramiento organizacional-operacional con enfoque financiero para mitigar los factores que acarrear la decadencia del crecimiento de los servicios que brinda la empresa frente a las situaciones con las que se involucra, para ello se elabora un plan de acción que se detalla a continuación:

1. Se definen los objetivos del plan de mejoramiento, de una manera clara, concisa y medible.

El plan de fortalecimiento empresarial se encuentra enfocado en cuatro pilares importantes de la empresa bajo una misma dirección.

**Objetivo General:** Analizar el proceso administrativo presente en la empresa para la emisión de alternativas de mejoras, por medio del estudio de gestión actual.

#### **Objetivos específicos:**

- ✓ Analizar la metodología de planeación administrativa dentro la organización por medio de las estrategias de acción presentes y futuras.
  - ✓ Estudiar la estructura organizacional con que cuenta la empresa con el fin de estudiar los factores de gestión y procedimientos.
  - ✓ Identificar la dirección administrativa presente en la empresa para la valoración de mejoras.
  - ✓ Examinar las metodologías de control que se llevan a cabo en la empresa evidenciando la prioridad de la ejecución.
2. Detalle de las estrategias que se deben seguir para lograr los objetivos planteados.
    - Personal capacitado para el análisis de la metodología de planeación administrativa, verificación de factores relevantes.

- Clasificación y reconocimiento de responsabilidad en cada rol y manuales presentes.
  - Estudio y retroalimentación de habilidades personales y comunicación asertiva en los niveles horizontales y verticales.
  - Empoderamiento de colaboradores y medición del éxito.
3. Se plantean las tareas por realizar.

- ✚ Análisis situacional de la empresa
- ✚ Estudio de encuestas y entrevistas
- ✚ Análisis de procesos y funcionamiento administrativo
- ✚ Estudio de Estados Financieros y análisis
- ✚ FODA
- ✚ Estrategias
- ✚ Designación de responsabilidades
- ✚ Creación de plan de mejora
- ✚ Seguimiento y control

4. Designación de responsabilidades.

Las responsabilidades se encuentran abarcadas en todas las integrantes del grupo de manera equitativa y de análisis en conjunto.

5. Evaluación, corrección y aprendizaje.

La evaluación del plan de mejoramiento se realiza en la tercera semana de abril, las correcciones en la cuarta semana de abril y, posterior a ello, se realiza el análisis de aprendizaje.

6. Ejecución del plan, seguimiento y control.

En este apartado se procede a la emisión del plan de fortalecimiento.

#### **5.4 Plan de Fortalecimiento Empresarial**

En este apartado se elabora un plan de fortalecimiento en el que se incluye una propuesta que refleje la planificación, organización, dirección y control administrativo, además, se incluyen en este apartado las listas de verificación necesarias para llevar un control sobre los procesos por realizar.

Es importante analizar la empresa desde los cuatro pilares de la administración: la planeación, organización, dirección y control, ya que esto es lo que define el éxito o no de una

organización. Es por esta razón que este trabajo de investigación, en uno de sus objetivos, pretende darle a la empresa Global Asesores GYS Limitada un Plan de Fortalecimiento Empresarial.

## **Análisis organizacional**

### **Planeación Empresarial:**

#### Análisis de la situación:

La empresa sí cuenta con una misión y visión establecidas, proporcionadas por el dueño de la empresa, sin embargo, solamente se encuentra en archivos digitales, es decir, no es de conocimiento ni del personal ni de los clientes, lo cual deja a la vista el objetivo visionario, no obstante, se recomienda una mejor redacción de ambas, esto porque es necesario que el enfoque sea claro y conciso para que todas las personas, al tener acceso a estas, puedan comprender el mensaje que se desea transmitir y que se proporcione de manera homogénea en la empresa y a la vista de todos, es importante recalcar que únicamente se está realizando la reorganización de las ideas con base en los resultados de la investigación, a pesar que se pretendió realizarlo de una manera en conjunto y participativa con la empresa no se logró llevar a cabo por las medidas restrictivas que se enfrentaron en la pandemia de Covid-19.

#### Establecimiento de objetivos:

Por otra parte, esta organización sí tiene establecidas sus metas y objetivos a nivel financiero, lo cual es determinante para el futuro de cualquier empresa, sin embargo, es necesario aplicar una mejor estrategia, ya que el gerente de esta empresa comentó que hay meses donde no se logra cubrir en totalidad los costos fijos, lo que ocasiona que terminen en cifras negativas. Además, también comentó que si al llegar al tercer año todavía siguen teniendo problemas de liquidez es necesario examinar nuevamente las metas y objetivos para verificar dónde están las fallas y, de esta manera, buscar soluciones.

#### Estrategias Empresariales:

Dicha empresa no cuenta con un plan de contingencia, lo que ocasiona que no estén preparados para actuar frente a factores que afecten el desarrollo normal de la actividad y, por ende, genera que se tomen medidas inmediatas sin el estudio previo, lo que conlleva a bajas considerables en la parte financiera, ejemplo de esto es lo que está pasando actualmente en el país debido al



COVID-19, pues esta empresa se está viendo muy afectada a raíz de que sus ventas han bajado en un 80%.

La empresa Global Asesores GYS Limitada no trabaja mediante presupuesto anual, este dato es brindado por medio de la entrevista que se le realizó al señor Agustín Gamboa, se puede decir que este presupuesto no existe debido a tres factores, en primer lugar, que la empresa actualmente se encuentra en transición, en segundo lugar, el gerente se desempeñaba en otro puesto fuera de la empresa, lo cual le quitaba mucho tiempo vital para el desarrollo de esta y, por último, al existir una sociedad, no se podía llegar acuerdos en la parte financiera. Es muy importante que toda empresa se rija por medio de un presupuesto, ya que esto es una manera de no despilfarrar los recursos de la organización, lo cual se logra teniendo claro de cuánto es el presupuesto y para qué está destinado.

#### Diseño de planes de acción:

Esta organización no cuenta con una guía estratégica para la toma de decisiones financieras, ya que esta función recae sobre el dueño y gerente de la empresa y es él quien se encarga de tomar decisiones relacionadas con el área financiera como las compras de suministros para los departamentos o cualquier eventualidad que requiera el uso de recursos monetarios, es indispensable la creación de un plan de acción para las diversas situaciones a las que se puedan enfrentar.

#### **Organización Empresarial:**

La empresa sí cuenta con una estructura organizacional, pero no está definida con claridad, ya que solamente el gerente es quien conserva una idea de cómo está estructurada. Al consultarle a otros funcionarios sobre este tema, decían desconocer o tener una idea poco clara. Es importante que Global Asesores GYS tenga un organigrama, ya que esto ayuda a tener de forma clara, objetiva y directa, la estructura jerárquica de la empresa.

Además, esta empresa sí cuenta con Manual de normas y procedimientos, sin embargo, no cuenta con un Manual de puestos, ya que en planilla solo tienen al asistente administrativo, los demás profesionales son contratados por medio de servicios profesionales, a futuro se espera que

la empresa cuenta con manuales operativos y de personal. Es necesario que todos los colaboradores tengan conocimiento de esto y, además, acceso a dicha información, ya que los entrevistados comentaron que desconocen la existencia de estos manuales. Hay que destacar que en esta empresa sí se conoce quién es la unidad de mando, que en este caso es el gerente y dueño de la empresa, don Agustín Gamboa.

### **Dirección Empresarial:**

Se puede destacar que la empresa cuenta con un clima de relaciones interpersonales adecuado, ya que existe relaciones de amistad, sin embargo, si se traslada a un plano laboral, la relación es muy individualista, a pesar de que las diferentes especialidades trabajan en un sistema integrado, a la hora de trabajar se ve de forma independiente, desapareciendo la visión de la empresa en la puesta en marcha.

Un dato muy importante que se logró evidenciar es la opinión que tienen los clientes sobre esta empresa, en su mayoría los resultados fueron muy satisfactorios, pero sí existió un pequeño porcentaje que no se sentía satisfecho con el servicio adquirido, lo cual genera la duda de si la empresa tiene algún método para la medición de la satisfacción tanto del cliente interno y externo periódicamente, y que, aunque lo tenga, qué tan efectivo es, ya que no se está utilizando. Eso puede generar una pérdida de satisfacción en los clientes y, como efecto colateral, bajar la cartera de clientes y, consecutivamente, las ventas. Por otra parte, el no saber qué tan satisfechos se encuentran los trabajadores puede ocasionar una mala atención a clientes que, de igual forma, se relacionan con las consecuencias antes mencionadas. En la empresa sí se muestra un liderazgo participativo en la alta gerencia, se demuestra con la forma en la que el gerente le hace frente a las crisis presentes durante el crecimiento de la empresa y la manera de resolución de conflictos.

Otro punto para estacar es que esta organización no cuenta con una buena comunicación de forma transparente, esto es una situación que es necesario corregir, debido a que la comunicación y escucha activa son pilares para el desarrollo idóneo de las funciones dentro de una empresa. También se puede decir que Global Asesores GYS cuenta con un proceso muy básico en selección del personal, lo que puede traer repercusiones a raíz de saber o no elegir correctamente el personal. Como se dijo anteriormente, esta empresa no cuenta con un reglamento interno de trabajo difundido

y conocido por los colaboradores, puede ser que el gerente tenga conocimiento de esto, sin embargo, el personal lo desconoce.

### **Control Empresarial:**

Enfocando las metodologías de control, es evidente que la empresa actualmente no tiene ningún método de asignación de recursos, lo que genera que no exista una distribución eficaz de los recursos económicos, no existe una priorización ni implementación de estrategias que permitan una resolución oportuna de la toma de decisiones y equipo acorde, no existe una metodología eficaz en la medición y control del servicio brindado por el profesional, por lo que es incierta la posibilidad de reiterar la atención a un mismo paciente.

Los resultados actuales en relación con los planes establecidos en un principio se encuentran en una línea paralela sin previsiones del caso, donde se diagnostica de manera inoportuna las razones para tomar las medidas correctivas, el cual genera que la empresa no tenga objetividad para mitigar las consecuencias. Además, dar un seguimiento periódico de los avances por medio de regulación, tareas para controlar el desempeño y orientación de decisiones, creación de un sistema automático que permita mantener un grado de flujo constante y de funcionamiento.

#### **5.4.1 Justificación:**

La propuesta de plan de acción para las mejoras económico-financieras de Global Asesores GyS Limitada se fundamentan en la mitigación de los factores que acarrear la decadencia frente a situaciones externas que producen una reducción de ingresos, para ello es importante tomar en cuenta los objetos de estudio que se involucran en el entorno de esta y permite una evolución constante de sobrevivencia a través del tiempo.

Al finalizar la investigación, fue evidente la carencia de estrategias empresariales que poseía esta empresa por lo cual se procede a realizar una serie de alternativas de mejora que permitan a la empresa seguir resurgiendo dentro del mercado a corto, mediano y largo plazo, es importante recalcar que, debido a la pandemia Covid-19 presente al momento de la

recolección de información y evidencias, se adaptaron las estrategias de mercado que fortalezcan el área económica de la empresa y permitan un crecimiento continuo.

#### **5.4.2 Metodología:**

##### **Problema:**

Se descubrió que la organización, aunque posee una misión y visión definidas, no refleja de una manera clara el objetivo de la razón social, por lo cual se cree conveniente una reestructuración de estas, se toma en cuenta que para la emisión de estas se indaga en la empresa para determinar la funcionabilidad de ella y garantizar una resolución clara y acorde con los objetivos de la empresa.

Además, se encontraron debilidades en el sistema económico-financiero, esto a raíz de la poca comunicación que existe entre las jerarquías horizontales y verticales en temas importantes para la empresa, por lo que repercute en el crecimiento de la cartera de clientes y, por supuesto, en el incremento de los ingresos.

El control continuo de los procedimientos que se llevan dentro de la empresa no se ha hecho de manera eficiente, esto se refleja en la delegación de responsabilidades totales en los proveedores externos de la empresa que no se encuentran a total disponibilidad para hacer frente a las necesidades de la empresa de manera oportuna, lo que provoca a la empresa una burocracia en los procesos y, a su vez, esto puede causar una decadencia de ingresos.

##### **Objetivo general**

Realizar un plan de mejora que permita a la empresa Global Asesores GYS Ltda llevar un mejor control de los procesos dentro de la organización para el crecimiento continuo y cumplimiento de metas de los servicios con mayor rentabilidad.

##### **Objetivos específicos**

1. Brindar a la empresa una misión y visión, por medio de la reorganización de ideas de las actuales, para que refleje la razón social de la empresa y así exista un mayor entendimiento ante los ejecutivos, profesionales y clientes.

2. Crear estrategias de fortalecimiento empresarial económico-financieras para el crecimiento de Global Asesores que garanticen un incremento en los ingresos por medio de metodologías de Mercado.
3. Dar un seguimiento continuo y un debido control de las actividades por realizar por medio de la supervisión periódica del cumplimiento de objetivos para garantizar una eficacia y eficiencia en los procesos.
4. Crear estrategias de fortalecimiento para los servicios de mayor rentabilidad que tiene la empresa Global Asesores GYS Limitada.

### **5.4.3 Desarrollo de la Propuesta**

#### **Misión:**

“Somos una empresa reconocida a nivel local por brindar servicios integrales de salud, legales y empresariales en la zona de Sarapiquí, de una manera eficaz y eficiente con los mejores estándares de calidad de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes, garantizando el bienestar de nuestros clientes y la sociedad con profesionales calificados”.

#### **Visión:**

“Ser la empresa líder a nivel local y reconocida a nivel nacional que brinda servicios integrales de la salud, legales y empresariales con estándares de calidad para garantizar una mejor convivencia y calidad de vida, crecimiento empresarial y expansión territorial de acuerdo con necesidades de nuestros clientes y colaboradores de conformidad con los sistemas sociales y los más altos estándares éticos y morales”.

#### **Estrategias:**

Estrategias para mejoramiento del sistema económico-financiero:

- Estudiar con determinación las debilidades de cada área o departamento, para el fortalecimiento y crecimiento de la empresa por medio de reuniones participativas periódicas por departamento.
- Fortalecimiento de relaciones intrapersonales e interpersonales dentro de la organización, para garantizar al cliente un servicio integrado y de calidad.
- Seguimiento continuo de motivación que fomente el respeto y la interacción departamental en el equipo de trabajo.

- Distribución de los recursos de acuerdo con las necesidades departamentales para evitar el gasto innecesario, es decir, de manera equitativa.
- Reuniones participativas cada tres meses, mínimo, del equipo de trabajo, para analizar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que puedan afectar el crecimiento de la empresa.
- Promover el compromiso profesional- empresa y viceversa por medio de asignación de metas y objetivos por departamento de servicios integrados.
- Buscar alternativas de publicidad en conjunto con los profesionales en la que haya una interacción integrada de los servicios de salud que brinda la empresa.
- Dar seguimiento a la salud de los pacientes que han sido atendidos en la empresa mínimo tres meses posteriores a la atención brindada.
- Velar por un control de procedimientos de manera transparente que minimice la burocracia.
- Informar de manera oportuna las pautas importantes presentes en la empresa a cada miembro del equipo, (botiquín primeros auxilios, plan de emergencia, decisiones referentes al puesto, etc.).
- Verificar el grado de satisfacción de cliente al salir de las consultas de salud para garantizar un mejor servicio.
- Optar por la utilización de metodologías de Benchmarking, Empowerment y Just in Time.
- Poseer un plan de contingencia
- Creación de un presupuesto anual y extraordinario.
- Crear un fondo de capitalización que les permita enfrentar situaciones imprevistas.

### **Seguimiento y control:**

Para un mejor seguimiento de las actividades se recomienda:

- Planificación adecuada del proceso de seguimiento bajo indicadores que sustenten el crecimiento de la empresa.

- Vigilar que cada una de las actividades de desarrollo se realicen de manera eficiente y eficaz.
- Monitorear los procesos para ser evaluados periódicamente para analizar la calidad y prestación del servicio.
- Asegurar el logro de los objetivos y metas planteadas por medio de indicadores de desempeño y la implementación de sistemas de soporte.
- Incrementar los niveles de confianza de profesionales-gerencia-clientes que permitan un proceso adecuado de medición de aseguramiento independiente.
- Aprovechar beneficios de recomendaciones basadas en mejores experiencias promoviendo la participación continua.
- Comunicación asertiva.
- Estar anuente a la petición de cambios o adaptación de recursos, siempre y cuando estos enriquezcan el desarrollo de la organización.

Para un mejor control se recomienda:

- Contraste del avance de la organización con los objetivos planteados.
- Mitigar de manera oportuna los inconvenientes que puedan generar afectaciones en el avance de la organización.
- Realizar un control integrado de los cambios de forma gradual.
- Verificar el cumplimiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- Control de ingresos y gastos empresariales.
- Realizar control de calidad
- Controlar el cronograma de actividades acorde a la fijación de metas.
- Controlar los niveles de comunicación dentro y fuera de la empresa.

### **Estrategias de fortalecimiento de los servicios:**

#### Medicina:

1. Garantizar la satisfacción del paciente: en este apartado se debe tener claro que el paciente es la razón de la existencia del servicio, por lo cuál se debe garantizar que una persona se lleve consigo la satisfacción de un buen trato dentro del consultorio, y buscar alternativas de compensación cuando no sea así, siempre y cuando se encuentre dentro las

responsabilidades de la empresa la insatisfacción del mismo, por ejemplo, un tiempo de demora más alto de lo habitual.

2. Una comunicación asertiva: esto permite medir las expectativas del paciente con el servicio brindado y el médico que le atiende, se trabajan niveles de confianza y se aseguran una fidelidad por parte del paciente y se incrementa la cartera de clientes dado que la recomendación por parte de una paciente al cual se le cumplen las expectativas atrae a otros clientes potenciales a la organización.
3. Establecer confianza: este es un factor primordial en cualquier servicio, una persona que visita por primera vez la empresa mayoritariamente lo hace por alguna recomendación o información de alguna fuente de “confianza”, la estabilidad de la reputación es una clave que genera confianza y por lo tanto una de las estrategias que permiten atraer nuevos clientes.
4. Darse a conocer: para lograr la captación de clientes es de suma importancia que estos los conozcan, la búsqueda de canales de información y herramientas que ayuden a expandir la comunicación de lo que se realiza y donde se realiza es un factor determinante para el acercamiento de nuevos clientes, por lo tanto, se deben estudiar metodologías que fortalezcan y expanda la rama de la medicina que se brinda dentro de la organización.
5. Eficacia: por la naturaleza del estudio de la medicina se sabe que no existe espacio para errores cuando se trata de la salud de los pacientes, por lo tanto, se debe cubrir cada una de las necesidades del paciente de manera eficaz y eficiente.
6. Seguimiento: el seguimiento de la salud de los pacientes deja mucho que decir de un profesional, el interés por la salud, promociones, recordatorios o simplemente información relevante y de interés para cada caso de salud, adelantarse a las necesidades y brindar sugerencias refleja el compromiso servicio-paciente.
7. Atenciones: los detalles hacen una gran diferencia en los servicios, ya que estos logran generar emociones, nunca está de más ofrecer detalles a los clientes, por ejemplo, algo de tomar, olores agradables, un dulce, sorprender al cliente, que la imagen quede impregnada y le permita percibir al cliente que se encuentra en un lugar único
8. Educando al paciente: cuanto más informado se encuentre el paciente mayor confianza tendrá en el profesional, por lo tanto, existen mayor posibilidades de una recomendación,



se pueden implementar metodologías sencillas de información, por ejemplo, videos informativos compartidos en redes sociales, chat de información, asesorías de salud, folletos de información genérica que pueden ser un plus en las consultas.

9. Referencias: este es un punto estratégico para acrecentar las demanda de consultas, la elaboración de un plan de referencia, es decir, procurar siempre entregar a los pacientes tarjetas de presentación que le permitan recomendar el especialista con alguien más, pedir los testimonios de la experiencia de la consulta y/o tratamiento para poder compartirlo con en el sitio web, por ejemplo, que permitan crear la referencia profesional del servicio.
10. Alianzas estratégicas: no trabajar individualmente, existe un gran equipo con el cual pueden referirse sin que se genere una competencia, más bien se complementen los servicios y crezcan en conjunto.

#### Nutrición:

1. Buen servicio: garantizar un servicio que supere las expectativas de los clientes, es decir, apegadas a la realidad, con metas alcanzables y fáciles de entender, para asegurar la continuidad del asesoramiento nutricional.
2. Escuchar: es esencial prestar atención a las insatisfacciones de los pacientes, la razón por la cual han optado al acercamiento del servicio nutricional y las expectativas que poseen para trabajar a partir de una base sólida, es importante aprovechar el tiempo, permitir al paciente expresarse principalmente en la primera consulta para el fortalecimiento de la confianza y la relación paciente-nutricionista, hay que tener claro que cada paciente tiene experiencias positivas y negativas que posiblemente quieran compartir con el profesional para comprender la fijación personal de metas y que se amolden a sus necesidades.
3. Disponibilidad: la empatía es una factor esencial es ente apartado, ya que el acercamiento fortalecerá la confianza, un detalle, un mensaje de ánimos, posterior a una cita donde los resultados no han sido favorables, pueden hacer la diferencia, demostrar que es un trabajo en conjunto y que existe un apoyo externo para el alcance de los objetivos planteados.
4. Humanización: para poder comprender lo que siente el paciente, se debe poner en el lugar de él, como se siente, sus motivaciones y desmotivaciones, intentar en conjunto cambiar los hábitos de comportamiento y alimentarios que favorezcan la salud de él y acerquen a las metas planteadas.

5. Recomendaciones: brindar las recomendaciones lo más claras posibles, durante toda la consulta, explicar detalladamente los planes de alimentación, estar atento y evitar en lo mayor posible términos profesionales que puedan perjudicar la comprensión y no permita nunca que los pacientes se retiren de la consulta con dudas, ya que una falta de comunicación puede generar interferencias en los resultados.
6. Tecnología: utilizar la tecnología a favor, buscando metodologías de acercamiento, gestión de agendas y que permitan al paciente el acceso de acceder a información importante a cualquier hora del día para fortalecer su tratamiento y que se refleje el acompañamiento real, proporciona una fidelización de los pacientes.
7. Manejo de información: Evita dar más información de la necesaria ya que esto reduce el interés por acudir a la consulta presencial, el conocimiento de procedimientos puede generar que los pacientes busquen otras alternativas y/o especialistas en la búsqueda de un procedimiento “mejor”, es importante que conozcan el servicio, la calidad y capacidad del profesional para brindar el servicio.
8. Acciones de publicidad: en el posicionamiento de la marca es importante como profesional fortalecer la marca, el respaldo profesional genera confianza al paciente, este crea referencias que incrementan la cartera de clientes, vender el servicio bajo un perfil de calidad.
9. Aprendizaje continuo: actualización constante de los avances de la nutrición es indispensable para el aseguramiento de un servicio actualizado, que el paciente perciba que el servicio se encuentra entre los mejores estándares de calidad.
10. Complementar el servicio: es importante fortalecer el servicio con otras áreas complementarias que permitan al paciente alcanzar las metas de una manera segura, que no generen competencia y resuelvan las necesidades del paciente y la implementación de promociones en conjunto.

#### 5.4.4 Cronograma

Actividad	Reestructuración de Misión	Reestructuración de Visión	Estrategias de Fortalecimiento	Entrega de propuesta	Seguimiento y control
<b>Fechas</b>	28 de Mayo	28 de Mayo	28-30 de Mayo	Agosto	Agosto-Diciembre
<b>Recurso Humano</b>	Autoras de la tesis	Autoras de la tesis	Reunión entre integrantes del trabajo de investigación.	Autoras de la tesis a la Gerencia.	Trabajar en conjunto con los colaboradores de la empresa para la adaptación a cambios necesarios.
<b>Recurso Financiero (Costos)</b>	Inversión para ir a la empresa en búsqueda de la misión.	Inversión para ir a la empresa en búsqueda de la visión.	Inversión para traslado a punto de reunión.	N/A	Inversión para el adecuado seguimiento y control.
<b>Recursos Materiales</b>	Análisis de misión en uso actual de la empresa.	Análisis de visión en uso actual de la empresa.	Análisis de información empresarial.	Elaboración de propuesta a mejoramiento.	Inversión en capacitaciones a colaboradores.
<b>Recursos Tecnológicos (Herramientas)</b>	Computadora	Computadora	Internet	Correo electrónico	Excel, What'sApp
<b>Responsables</b>	Autoras de la Tesis	Autoras de la Tesis	Autoras de la tesis	Autoras de la tesis	Gerencia de la Empresa

#### 5.4.5. Presupuesto

Para este proyecto de investigación, la elaboración del presupuesto por parte de las autoras no aplica, esto por motivo de que la inversión requerida en el proceso de adaptación a los cambios graduales se elabora con recurso propio de la empresa.

La elaboración del presupuesto se debe realizar en coordinación con el área contable, que para el caso de Global Asesores GyS Limitada es un agente externo a la empresa, para lo cual la planificación estratégica se debe materializar una vez que se estudien los mecanismos de inversión.

Para finalizar este capítulo, es importante destacar que Global Asesores GYS Limitada, a pesar de ser una empresa que tiene poco tiempo de estar en el mercado, según el análisis que se realizó en este trabajo final de graduación, se puede decir que tiene mucho potencial para seguir

creciendo, sin embargo, existen ciertos aspectos que se pueden mejorar, y para ello es que se realice la propuesta de mejoramiento empresarial, esperando dar un aporte significativo al enriquecimiento de esta organización.

## REFERENCIAS

- Asamblea Legislativa. (30 de Octubre de 2012). *Sistema Costarricense de Información Jurídica*. Obtenido de [https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=26481&nValor3=92463&strTipM=TC](https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=26481&nValor3=92463&strTipM=TC)
- Abarca, K. (27 de Mayo de 2015). *América Económica*.
- Aguilar, I. (2005). *Rentabilidad y Riesgo en el comportamiento financiero de la empresa*. España: Las Palmas de Gran Canaria.
- Amat, O. (2012). *Contabilidad y Finanzas*. España: Grupo Planeta.
- Antonio. (10 de Octubre de 2016). *Muchos Ingresos Pasivos*. Obtenido de Muchos Ingresos Pasivos: <https://www.muchosingresospasivos.com/rentabilidad-patrimonio-neto/>
- Arias. (2012). *El Proyecto de Investigación*. EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- Arias, J. S. (2012). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/pasivo-no-corriente.html>
- Asamblea Legislativa . (10 de Septiembre de 2012). *Sistema Costarricense de Información Jurídica*. Obtenido de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=6530](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=6530)
- Asamblea Legislativa. (29 de Octubre de 2019). *Sistema Costarricense de Información Jurídica*. Obtenido de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=10969](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=10969)
- AulaFacil*. (1999). Obtenido de AulaFacil: <https://www.aulafacil.com/articulos/cms/quienes-somos-t5>
- Ayala González, J. A. (Febrero de 2014). *Universidad de El Salvador*. Obtenido de Universidad de El Salvador: <https://silo.tips/download/universidad-de-el-salvador-19>
- Barragán Herrera, F. (Junio de 2017). *Facultad de ciencias económicas y empresariales*. Obtenido de Facultad de ciencias económicas y empresariales: <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/139852/retrieve>
- Betrián, E., Galitó, N., García, N., Jové, G., & Macarulla., M. (2013). La triangulación múltiple como estrategia metodológica. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.*, 5-24. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55128238001.pdf>
- Bolívar, M. R. (Septiembre de 2009). *El precio del marketing*. Obtenido de El precio del marketing: <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd5519.pdf>
- Celayo, C. (8 de Octubre de 2018). *Negocios Inteligentes*. Obtenido de Negocios Inteligentes: <https://negocios-inteligentes.mx/que-es-la-razon-de-endeudamiento-y-como-se-calcula/>
- Chacón, J. I. (Febrero de 2012). *UlaCit*. Obtenido de [http://www.ulacit.ac.cr/files/revista/articulos/esp/resumen/52\\_08jenniferisabelarroyochacon5.pdf](http://www.ulacit.ac.cr/files/revista/articulos/esp/resumen/52_08jenniferisabelarroyochacon5.pdf)
- Código de Comercio*. (2017). EDITORIAL DIGITAL – IMPRENTA NACIONAL.
- Colegio de abogados y abogadas de Costa Rica. (14 de Julio de 2014). Obtenido de [https://www.abogados.or.cr/uploads/CMS/Articulo/2.0Codigo\\_de\\_Deberes\\_Juridicos.pdf](https://www.abogados.or.cr/uploads/CMS/Articulo/2.0Codigo_de_Deberes_Juridicos.pdf)

- Colegio de abogados y abogadas de Costa Rica. (18 de Marzo de 2016). Obtenido de <https://www.abogados.or.cr/uploads/CMS/Articulo/d3489aec6493d8567d0e935c6930b922dc80d084.pdf>
- Conexionesan. (03 de Octubre de 2018). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/10/como-asignar-recursos-correctamente-en-un-proyecto/>
- Córdoba Oviedo, M. (2016). *Plan de Fortalecimiento Empresarial del Área Administrativa de la Empresa Estación de Servicio*. Obtenido de Plan de Fortalecimiento Empresarial del Área Administrativa de la Empresa Estación de Servicio: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9537/CordobaMaribel2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Corvo, H. S. (2019). *lifeder.com*. Obtenido de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/razon-circulante/>
- Cuenca, O. (2019). *Blog Venture Capital*. Obtenido de Blog Venture Capital: [https://www.blogventurecapital.com/SABES-QUE-SON-LAS-UTILIDADES-DEL-EJERCICIO-Y-COMO-SE-CALCULAN\\_a144.html](https://www.blogventurecapital.com/SABES-QUE-SON-LAS-UTILIDADES-DEL-EJERCICIO-Y-COMO-SE-CALCULAN_a144.html)
- Despacho de Servicios Contables Seravalli y Asociados. (2019). *Global Asesores GyS Limitada, cierre del periodo 209*.
- Domínguez, D., Mora, C., Arellano, G., & Torres, K. (2014). *La alternativa del diagnóstico empresarial*. Maracaibo, Venezuela: Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín.
- El Financiero*. (5 de Febrero de 2014). Obtenido de <https://www.elfinancierocr.com/pymes/diez-normas-juridicas-que-el-dueno-de-una-pyme-deberia-estudiar/FJ4QR3HXJRAIFJ74KU2AO3HEL4/story/>
- Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Interamericana Editores S.A.
- Fernández, E. (29 de Octubre de 2014). *anfixblog*. Obtenido de anfixblog: <https://anfix.com/blog/los-gastos-financieros-que-son-y-como-se-deducen/>
- Fernández, J. L. (2005). *Contabilidad Financiera para Directivos*. Madrid.
- Figuroa Leguizamón, A. Y. (2016). *Análisis del Concepto de Ingreso desde la teoría contable y económica, que se encuentra presente en la regulación contable aplicada en Colombia en el año 2015*. Obtenido de Análisis del Concepto de Ingreso desde la teoría contable y económica, que se encuentra presente en la regulación contable aplicada en Colombia en el año 2015: <http://bdigital.unal.edu.co/54177/1/1032425815.2016.pdf>
- Flores, S. E. (18 de Marzo de 2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega*. Obtenido de Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega: <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Gómez, C. (2005). *Métodos en investigación cualitativa: triangulación*. Obtenido de Métodos en investigación cualitativa: triangulación: <https://www.redalyc.org/pdf/806/80628403009.pdf>
- Grupo Rojas Servicios Integrales. (04 de febrero de 2019). *Empresa de servicios integrales*. Obtenido de Empresa de servicios integrales: <https://www.gruporojas.es/empresa-de-servicios-integrales-que-es-en-que-consiste/>
- Guía de planificación estratégica. (Junio de 2012). *Fundación interarts*. Obtenido de Fundación interarts: <https://www.interarts.net/descargas/Gu%C3%ADa%20de%20planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica.pdf>

- Hacienda, M. d. (2 de Abril de 2020). *Ministerio de Hacienda*. Obtenido de Ministerio de Hacienda: <https://www.hacienda.go.cr/contenido/14448-ejemplos-calculos-impuesto-sobre-la-renta>
- Leandro, J. (2014). *Ciudad Universitaria Rodrigo Facio*. Obtenido de Ciudad Universitaria Rodrigo Facio: <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/15634/TESIS%20FINANZAS%20Judith%20Leandro%20Chinchilla.pdf?sequence=1>
- Mac, E. (2 de Mayo de 2019). *Cuidatudinero*. Obtenido de Cuidatudinero: <https://www.cuidatudinero.com/qu-son-las-utilidades-retenidas-en-contabilidad-10420.html>
- Macas, Y., & Luna, G. (2010). *Análisis de Rentabilidad Económica y Financiera*. Obtenido de Análisis de Rentabilidad Económica y Financiera: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1388/1/tesis%20ing.%20en%20contabilidad.pdf>
- Maldonado Mera, B., Benavides Espinosa, K., & Buenaño, J. (2017). *Análisis dimensional del concepto de estrategia*.
- Merino, J. P. (2009). *Definicion.DE*. Obtenido de Definicion.DE: <https://definicion.de/punto-de-equilibrio/>
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. (2019). *Sociedad Limitada: Creación y puesta en marcha*. Madrid: Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa.
- Monterroso, H. E. (19 de 02 de 2007). *gestiopolis*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/diagnostico-administrativo/>
- Morales, F. (2010). *Tipos de investigación*. Bogota DC.
- Norma Internacional de Contabilidad. (Diciembre de 1993). *Ingresos de Actividades Ordinarias*. Obtenido de Ingresos de Actividades Ordinarias: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/con\\_nor\\_co/vigentes/nic/18\\_NIC.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/18_NIC.pdf)
- Ossorio, A. (2003). *Planiamiento Estratégico*.
- Poder Ejecutivo. (28 de Mayo de 2008). *Sistema de Infomación Jurídica*. Obtenido de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=49953&nValor3=74160&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=49953&nValor3=74160&strTipM=TC)
- Poder Ejecutivo. (02 de Noviembre de 2012). *Sistema Costarricense de Información Jurídica*. Obtenido de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=63938&nValor3=92587&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=63938&nValor3=92587&strTipM=TC)
- Poder Ejecutivo. (20 de Marzo de 2014). *Sistema Costarricense de Información Jurídica*. Obtenido de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=75696&nValor3=96949&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=75696&nValor3=96949&strTipM=TC)
- Polo García, B. E. (2013). *Contabilidad de Costos en la Alta Gerencia*. Bogota: NUEVA LEGISLACION.
- Porto, J. P. (2008). *Defnicion.DE*. Obtenido de Defnicion.DE: <https://definicion.de/costo/>
- Proyecto universidad en el campo. (2011). *Contailidad básica*. Obtenido de Contailidad básica: <https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4773/contabilidad.pdf>
- Puente, M., & Andrade, F. (2016). Relación entre la diversificación de productos y la rentabilidad empresarial. *Revista Ciencia UNEMI*, 73-80. Obtenido de

- <http://201.159.222.36/bitstream/123456789/3136/1/RELACI%c3%93N%20ENTRE%20LA%20DIVERSIFICACI%c3%93N%20DE%20PRODUCTOS%20Y%20LA%20RENTABILIDAD%20EMPRESARIAL.pdf>
- Restrepo, J. D. (09 de Marzo de 2013). *Formalización y Fortalecimiento Empresarial*. Obtenido de Marketing Objetivo: <http://marketingobjetivo.co/emprendimiento/formalizacion-y-fortalecimiento-empresarial/>
- Riquelme, M. (22 de Julio de 2019). *Web y Empresas*. Obtenido de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/gastos-administrativos/>
- Rivera, M. M., & Fernández, M. E. (2015). *Fuentes de Información*.
- Romo Martínez, A., & Aguilar Bobadilla, M. (2016). *LINEAMIENTOS GENERALES*.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*.
- Sandoval, J. (26 de Febrero de 2014). *Prezi*. Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/hb9-qh1rny-o/mobiliario-y-equipo-de-oficina/>
- Sangers, J. (2016). *Tiempo Efectivo*.
- Self Bank. (29 de Noviembre de 2017). *Self Bank*. Obtenido de Self Bank: <https://blog.selfbank.es/que-es-el-ratio-de-cobertura-de-intereses/>
- Shadunsky, A. (01 de Febrero de 2018). *Cuida tu dinero*. Obtenido de Cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13180596/utilidad-neta-despues-de-impuestos-frente-a-utilidad-de-operacion-neta-despues-de-impuestos>
- Sistema Costarricense de Información Jurídica. (22 de Abril de 2014). Obtenido de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=6581&nValor3=96425&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=6581&nValor3=96425&strTipM=TC)
- Stevens, S. S. (1946). En S. S. Stevens, *Sobre la Teoría de las Escalas de Medición*. (R. E. Espinoza, & R. V. Lira, Trad., págs. 667-680). Asociación Estadounidense para el Avance de la Ciencia. Recuperado el Febrero de 2020, de <https://www.ugr.es/~diploeio/documentos/tema3.pdf>
- Tomayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: EDITORIAL LIMUSA, S.A.
- Universidad de los Andes. (Junio de 2006). *Visión Gerencial*. Obtenido de Visión Gerencial: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545874003.pdf>
- Universidad del Zulia. (2008). *Revista de Ciencias Sociales* . Obtenido de Revista de Ciencias Sociales : <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011673008.pdf>
- Van, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Villegas Valladares, E. (2002). *ANALISIS FINANCIERO EN LOS AGRONEGOCIOS*. México: Revista Mexicana de Agronegocios.
- Zubia, V. Y., & García, G. E. (2005). *Análisis y crítica de la metodología para la realización de planes regionales en el estado de Guanajuato*.



## ANEXOS

**Anexo 1.** Lista de verificación 1: Control de costos e ingresos mensuales.

Esta lista de verificación tiene como objetivo confirmar la existencia de los datos necesarios para efectuar los análisis de los estados financieros de la empresa Global Asesores GYS Ltda. La información brindada es de carácter confidencial y para fines académicos del TFG.

Verificación	SI	NO
Activos (corrientes y no corrientes)		
Pasivos		
Patrimonio		
Ventas (ingresos)		
Gastos (operacionales y financieros)		
Impuestos		
Utilidad		
<b>Observaciones adicionales:</b>		

**Anexo 2.** Lista de verificación 2: Diagnóstico administrativo-operativo (chequeo de instrumento). Esta lista de verificación tiene como objetivo chequear la elaboración de cada uno de los instrumentos necesarios para el trabajo de campo y definir un diagnóstico administrativo-operativo en el trabajo final de graduación en la empresa Global Asesores GYS Ltda. La información brindada es de carácter confidencial y para fines académicos del TFG.

Crterios	SI	NO
Elaboración de instrumentos.		
Revisión de instrumentos por tutor.		
Aplicación de correcciones a instrumentos		
Enviar instrumentos a los lectores.		
Análisis e implementación de las observaciones de los lectores a los instrumentos.		
Aprobación de instrumentos por parte del tutor		
Aplicación del instrumento a gerente.		
Aplicación del instrumento a personal administrativo.		
Aplicación del instrumento a los profesionales.		
Aplicación del instrumento a los clientes.		
<b>Observaciones adicionales:</b>		

**Anexo 3.** Lista de verificación 3: Plan de fortalecimiento.

Esta lista de verificación tiene como objetivo corroborar la existencia de indicadores para el plan de fortalecimiento de la empresa Global Asesores GYS Ltda. La información brindada es de carácter confidencial y para fines académicos del TFG.

<b>Indicador I. Planeación Administrativa:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
La empresa cuenta con misión y visión.		
La empresa cuenta con metas y objetivos financieros establecidos.		
La empresa cuenta con planes de contingencia en caso de crisis económica-financiera.		
La empresa trabaja mediante presupuesto anual		
La empresa cuenta con una guía estratégica para la toma de decisiones financieras.		
<b>Indicador II. Organización Administrativa:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
La empresa cuenta con una estructura organizacional definida.		
La empresa cuenta con manuales de funciones, procesos y procedimientos para las gestiones administrativas definidos.		
En la empresa prevalece quién es la unidad de mando.		
<b>Indicador III. Dirección Administrativa:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
La empresa cuenta con un clima laboral adecuado.		
La empresa cuenta con algún método para la medición de la satisfacción del cliente interno y externo periódicamente.		
En la empresa se denota un liderazgo participativo en la alta gerencia.		
La empresa cuenta con una comunicación en la organización de forma transparente.		
La empresa cuenta con un proceso conveniente en selección del personal (reclutamiento, selección, entrevistas y pruebas).		
La empresa cuenta con un reglamento interno de trabajo difundido y conocido por los colaboradores.		
<b>Indicador IV. Control Administrativo:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>

La empresa cuenta con algún método para el uso de los recursos (humanos, financieros, tecnológicos) de forma eficiente.		
La empresa cuenta con algún sistema para la medición y evaluación del desempeño de los profesionales.		
La empresa cuenta con un plan diligente y oportunamente ante las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes.		

**Anexo 4.** Guía del instrumento de encuesta.

Esta encuesta tiene como objetivo conocer la perspectiva de los clientes acerca del servicio recibido por la empresa Global Asesores GYS Ltda (SYGA), es importante destacar que toda la información brindada en dicha entrevista es de carácter confidencial para fines académicos del Trabajo Final de Graduación.

Encuesta:  
\_\_\_\_\_

1) Seleccione su género:

1. ( ) Femenino      ( ) Masculino

2) Edad:

1. ( ) 12 a 25 años

2. ( ) 26 a 40 años

3. ( ) 41 o más

3) Seleccione su lugar de residencia actual

1. ( ) Puerto Viejo      2. ( ) La Virgen      3. ( ) Río Frío

4. ( ) Horquetas      5. ( ) Guápiles      6. ( ) Otro: \_\_\_\_\_

4) Indique su ocupación: \_\_\_\_\_

5) Indique por cuál medio se enteró de los servicios que brinda Global Asesores GYS Ltda (SYGA).

1. ( ) Redes Sociales

3. ( ) Campañas publicitarias

2. ( ) Por referencia de otra persona

4. ( ) Otro: \_\_\_\_\_

3. ( ) Afiches publicitarios

6) Desde hace cuánto utiliza los servicios de la empresa

1. ( ) Menos de un mes

3. ( ) De seis meses a un año

2. ( ) De uno a seis meses

4. ( ) Más de un año

7) Con que frecuencia utiliza los servicios de esta empresa:

1. ( ) Anual

4. ( ) Quincenal

2. ( ) Semestral

5. ( ) Ocasional

3. ( ) Mensual

6. ( ) Solo una vez

8) ¿Cuál es su valoración respecto a la atención por parte de la recepción?

1. ( ) Excelente

3. ( ) Bueno

2. ( ) Regular

4. ( ) Malo

- 9) Seleccione el/los servicios que utilizó en la empresa SYGA. (Selección múltiple)
- |                         |                   |
|-------------------------|-------------------|
| 1. ( ) Medicina General | 4. ( ) Psicología |
| 2. ( ) Nutrición        | 5. ( ) Belleza    |
| 3. ( ) Fisioterapia     | 6. Otro _____     |
- 10) ¿Cómo considera la atención que recibió durante su consulta en la empresa Global Asesores GYS Ltda (SYGA) por parte del profesional del servicio?
- |                  |                |
|------------------|----------------|
| 1. ( ) Excelente | 3. ( ) Regular |
| 2. ( ) Bueno     | 4. ( ) Malo    |
- 11) ¿Ha tenido satisfacción con los resultados obtenidos posterior a las consultas recibidas?
1. ( ) Superó mis expectativas
  2. ( ) Resolvió mis necesidades
  3. ( ) Fue útil pero hay opciones mejores
  4. ( ) No resolvió mis necesidades
- 12) El precio que pago por el servicio recibido lo considera:
1. ( ) Igual que en otros lugares
  2. ( ) Más caro que en otros lugares
  3. ( ) Más barato que en otros lugares
- 13) Que tan probable es que vuelva a utilizar y/o recomiende nuestros servicios.
1. ( ) Muy probable
  2. ( ) Probable
  3. ( ) Poco probable
  4. ( ) Nada probable
- 14) La ubicación de la empresa Global Asesores GYS Ltda la considera:
- |                      |                       |
|----------------------|-----------------------|
| 1. ( ) Muy accesible | 3. ( ) Poco accesible |
| 2. ( ) Accesible     | 4. ( ) Inaccesible    |
- 15) Para usted como cliente, cual es el factor más importante para visitar la empresa. Indique.
- |                           |                             |
|---------------------------|-----------------------------|
| 1. ( ) Costo del Servicio | 3. ( ) Calidad del Servicio |
| 2. ( ) Ubicación          | 4. ( ) Otro _____           |
- 16) ¿Le gustaría que se abriera una sede en algún otro lugar? ¿Dónde?
- |                 |           |
|-----------------|-----------|
| 1. ( ) Sí _____ | 2. ( ) No |
|-----------------|-----------|

17) ¿Le gustaría que la empresa SYGA integre algún servicio nuevo? Indicar cuál sería su recomendación

1. ( ) Sí. Cuál \_\_\_\_\_ 2. ) No

18) Usted como cliente de esta empresa cuenta con algún medio para enterarse de las campañas de salud o promociones que se realizan.

1. ( ) Sí. Cuál \_\_\_\_\_ 2. ( ) No

19) ¿Cuál es el aspecto o aspectos que mejoraría de acuerdo en su experiencia con la empresa?

\_\_\_\_\_

**Anexo 5.** Guía del instrumento de entrevista a gerente.

Esta entrevista tiene como objetivo conocer acerca de la rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores GYS Ltda y, a su vez, la opinión del gerente de la empresa acerca del manejo empresarial; es importante destacar que toda la información brindada en dicha entrevista es de carácter confidencial para fines académicos del curso.

**Sobre la creación y administración de la empresa.**

1. ¿Cómo surgió la idea de la empresa, cuándo descubrió esta idea y a raíz de qué?

---

---

2. ¿Se realizaron estudios previos de factibilidad en el tema de localización, mercadeo y rentabilidad para implementar este negocio o respondió a un sueño personal?

---

---

3. ¿De dónde se tomaron los recursos para financiar este negocio? (Nos podrías indicar en que porcentaje se distribuyeron esos aportes)

---

---

4. ¿Cuenta usted con formación académica en el área administrativa o sus conocimientos son empíricos?

---

---

5. ¿Cuál es la estructura organizacional de la empresa (organigrama)?

---

---



6. ¿La empresa Global Asesores GYS Ltda cuenta con Manuel de normas y procedimientos y manual de puestos?

---

---

7. ¿La empresa está registrada a nombre de una persona física o como personería jurídica?

---

---

8. ¿Qué medios publicitarios y cuáles promociones se utiliza para que se dé a conocer la empresa?

---

---

9. ¿Qué metodología se utiliza en la empresa para la contratación del personal?

---

---

10. ¿De qué forma ha repercutido esto en el éxito o fracaso de la empresa?

---

---

11. ¿Cómo valoraría el clima laboral de la empresa? Dele una valoración del 1 al 10, donde 1 es muy malo y 10 es excelente.

---

---

12. ¿Utiliza alguna estrategia para fomentar un clima laboral aceptable?

---

---

**Sobre la evaluación económica-financiera de la empresa.**

1. ¿Cuenta la empresa con un presupuesto mensual para ejecución?

---

---

2. ¿Invierte usted los recursos económicos de acuerdo con la necesidad de cada área?

---

---

3. ¿Ha pasado la empresa por momentos de crisis económica? ¿Cuáles son los principales problemas que han ocasionado estas crisis y cómo se han solucionado? Mencione su experiencia.

---

---

4. ¿Conoce usted cuál especialidad le genera mayores ingresos a la empresa?

---

---

5. ¿Qué implementos utilizan para el control y manejo de la parte financiera?

---

---

6. ¿El personal contable pertenece a la empresa o es externo?

---

---

7. ¿Cuenta la empresa con una proyección financiera?, ¿A qué plazo?

---

---

8. ¿Cree usted que la empresa es rentable, cómo considera los resultados de los últimos años?

---

---

**Sobre las propuestas de fortalecimiento de la empresa.**

1. ¿Cómo visualiza su negocio a corto y largo plazo?

---

---

2. ¿Se siente satisfecho con los logros alcanzados? ¿Por qué?

---

---

3. ¿Se encuentra esta empresa preparada para la entrada de nuevos competidores?

---

---

4. ¿Cuál es su principal motivación para mantenerse en el mercado?

---

---

5. ¿Ha contraído alianzas con empresas de la zona?, ¿Cuáles?

---

---

6. ¿Cuáles considera las principales fortalezas y debilidades para la empresa?

---

---

7. ¿Cuáles considera las principales oportunidades y amenazas para la empresa?

---

---

8. ¿Si fuera usted la persona que está entrevistando que aporte adicional haría?

---

---

**Anexo 6.** Guía del instrumento de entrevista asistente administrativa.

Esta entrevista tiene como objetivo conocer la experiencia de los colaboradores administrativos de la empresa Global Asesores GYS Ltda. La información brindada es de carácter confidencial y para fines académicos del TFG.

1. ¿En qué departamento de la empresa Global Asesores GYS Ltda. labora?

---

2. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para esta empresa?

---

3. ¿Tiene conocimiento de la estructura organizacional de la empresa (organigrama)? ¿Cuáles es?

---

---

4. ¿Cómo calificaría usted el sistema administrativo de la empresa? Comente cuáles son sus fortalezas y en qué debería mejorar.

---

---

5. ¿Conoce usted quién lleva el control de ingresos y gastos de la empresa?

---

6. ¿Cómo valoraría el clima laboral de la empresa? Dele una valoración del 1 al 10 donde 1 es muy malo y 10 es excelente.

---

7. ¿Realiza usted solo las funciones atinentes a su puesto, o debe realizar otras funciones?

---

8. ¿La empresa Global Asesores GYS Ltda. cuenta con Manual de normas y procedimientos y Manual de puestos? ¿Se le proporcionó a usted información referente a estos manuales?

---

---

9. ¿Las funciones de cada puesto están normadas o se hacen de forma empírica?

---

---

10. ¿Considera usted que la empresa Global Asesores GYS Ltda. va en crecimiento? Mencione.

---

---

11. ¿Cuáles son los principales problemas que ocasionan crisis dentro de la empresa y como se solucionan?

---

---

12. Desde su experiencia ¿debería ampliarse la oferta de servicios?, ¿en cuáles áreas?

---

---

13. ¿Cuáles considera las principales fortalezas y debilidades de esta empresa?

---

---

14. ¿Cuáles considera las principales oportunidades y amenazas para la empresa?

---

---

15. ¿Qué percibe usted acerca de la satisfacción de los clientes en temas de servicios, precios y calidad?

---

---

16. ¿Dentro de las funciones específicas de su puesto está autorizada para la toma de decisiones?

---

---

17. Si usted fuera el/la gerente, ¿qué aspectos mejoraría de la empresa?

---

---

**Anexo 7.** Guía del instrumento de entrevista a profesionales de cada área.

Esta entrevista tiene como objetivo conocer las estrategias por departamento de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores GYS Ltda. y a su vez la opinión de los colaboradores acerca del manejo empresarial. La información brindada es de carácter confidencial y para fines académicos del TFG.

Entrevista # ____
-------------------

1. ¿En qué departamento de la empresa Global Asesores GYS Ltda. labora y cuáles son los servicios ofrece?

---

---

2. ¿Cuánto tiempo tiene de laboral para la empresa?

---

---

3. ¿Desde hace cuánto ejerce su profesión? ¿Ha tenido otras experiencias en zonas rurales?

---

---

4. ¿Aproximadamente cuántas personas conforman su cartera de clientes y cuántos son atendidos al mes?

---

---

5. ¿Existe alguna estrategia empresarial para conservar y aumentar su cartera de clientes, aplica usted alguna, en qué consiste?

---

---

6. ¿Qué tanto varia sus ingresos mensuales, en que temporada presentan cambios?

---

---

7. ¿El precio de los servicios que usted brinda quien los establece?

---

---

8. ¿Conoce usted del sistema administrativo de la empresa para la que usted labora, considera que deben hacerse modificaciones? ¿Por qué?

---

---

9. ¿Realiza usted solo las funciones atinentes a su puesto, o debe realizar otras funciones?

---

---

10. ¿La empresa Global Asesores GYS Ltda. cuenta con Manual de normas y procedimientos y manual de puestos? ¿Se le proporcionó a usted información referente a estos manuales?

---

---

11. ¿Las funciones de cada puesto están normadas o se hacen de forma empírica?

---

---

12. ¿Dentro de las funciones específicas de su puesto está autorizado para la toma de decisiones?

---

---

**13.** ¿Cómo considera usted el crecimiento empresarial de Global Asesores GYS Ltda., y si se pudiera ampliar la oferta de servicios?

---

---

**14.** ¿Cómo valoraría el clima laboral de la empresa? Dele una valoración del 1 al 10, donde 1 es muy malo y 10 es excelente.

---

---

**15.** ¿Es idónea la infraestructura física para el desarrollo de sus funciones?

---

---

**16.** ¿Cuáles considera las principales fortalezas y debilidades para su departamento?

---

---

**17.** ¿Cuáles considera las principales oportunidades y amenazas para su departamento?

---

---



**Anexo 8.** Guía de instrumento de estudio del estorno FODA

Este análisis tiene como objetivo determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa Global Asesores GYS Ltda, mediante un estudio del entorno. La información recolectada es de carácter confidencial y para fines académicos del TFG.

FODA: Fecha de realización:

Objetivo:

Servicios:

**Situación Enterna: Mercado, competitividad, economía, política.**

Oportunidades

Amenazas

**Situación Interna: Procesos, productos, clientes, organización comercial, imagen.**

Fortalezas

Debilidades

## Anexo 9. Certificación de la muestra.

### A QUIEN INTERESE:

Yo ANA PATRICIA VÁSQUEZ HERNÁNDEZ, cédula 1-0956-0058, docente para los cursos de MATEMÁTICA Y ESTADÍSTICA de la UNA, Sección Regional Huetar Norte y Caribe, certifico el asesoramiento realizado al trabajo final de graduación de las estudiantes Anchía González Julicza, Araya Barquero Josephth, Gómez Cascante Gladys Yanel, Hernández Víctor María José de la carrera de Administración del Campus de Sarapiquí de la Universidad Nacional, quienes desarrollan el proyecto de graduación denominado "Estudio de rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores G y S limitada, en Puerto Viejo y Horquetas de Sarapiquí, Heredia, Costa Rica, durante el periodo octubre 2017 - marzo 2020".

Para lo cual les orienté en el proceso de determinación de la muestra para su trabajo final de graduación, donde se realizó el cálculo mediante la siguiente información:

- Población:  $N=304$  clientes de Global Asesores
- Nivel de confianza: 95%
- Error:  $d = 5\%$
- Valor de la normal estándar:  $Z_t = 2,17$
- Proporción desconocida, por tanto se tomará  $p=0,5$  y por tanto  $q=1 - p =0,5$

La fórmula utilizada para el cálculo de la muestra fue:

$$n = \frac{\left(\frac{z_t \cdot \sqrt{p \cdot q}}{d}\right)^2}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{z_t \cdot \sqrt{p \cdot q}}{d}\right)^2} = 170$$

Se extiende la presente a los 09 días del mes de julio de 2020, en La Esperanza, Horquetas de Sarapiquí.



Ana Patricia Vásquez Hernández  
Docente de Matemática y Estadística  
Sección Regional Huetar Norte y Caribe, UNA  
Tel. 8379-1115

**Anexo 10.** Lista de verificación 4: Análisis de Estados Financieros

A continuación, se presenta la lista de verificación necesaria para el debido análisis de los estados financieros, donde se presenta los elementos base que deben incluir para su debido estudio. La información recolectada es de carácter confidencial y para fines académicos del TFG.

<b>Balance General</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
<b>Activo Circulante</b>		
Caja y Bancos		
Cuentas por cobrar		
Inventarios		
Documentos por cobrar		
<b>Activo Fijo</b>		
Mobiliario y equipo de oficina		
Depreciación		
Maquinaria y equipo		
Depreciación		
<b>Pasivo Circulante</b>		
Impuesto sobre la venta		
Impuesto sobre la renta		
Cuentas por pagar		
Gastos acumulados		
<b>Pasivo Fijo</b>		
Documentos por pagar a largo plazo		
Hipotecas por pagar a largo plazo		
<b>Patrimonio</b>		
Capital social		
Utilidades retenidas		
Utilidad del periodo		
Reservas legales		
Análisis horizontal		

Análisis vertical		
-------------------	--	--

<b>Estado de Resultados</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
Ingresos		
Otros ingresos		
Gastos administrativos		
Gastos ventas		
Gastos financieros		
Ingresos no gravables		
Gastos no Deducibles		
Renta imponible gravable		
Impuesto sobre la Renta		
Exoneración de Contrato Turística		
Exoneración Zona Franca		
Exoneración Cont. De Exporta		
Exoneración Otros Conceptos		
Impuesto sobre la Renta		
Créditos Familiares		
Crédito Contrato Turístico		
Crédito Contrato Producción		
Crédito Contrato Forestal		
Otros Créditos		
Impuesto sobre la renta		
Pagos Parciales y Adelantos		
Retenciones 1%, 2%, 3%		
Compensación IVA		
Impuesto Renta por Pagar		
Análisis horizontal		
Análisis vertical		

## **Anexo 11.** Transcripción de los resultados de las entrevistas

### **Entrevista al gerente de empresa**

Esta entrevista tiene como objetivo conocer la rentabilidad de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores GYS Ltda., y, a su vez, la opinión del gerente de la empresa acerca del manejo empresarial. La información brindada es de carácter confidencial y para fines académicos del TFG, se realizó el viernes 3 de abril a partir de las 10 am, de forma presencial en las oficinas de SYGA en Río Frío, Finca 6.

### **I PARTE. Entrevista al Gerente de la Empresa Global Asesores GYS Limitada**

#### **TEMA: Creación y administración de la empresa.**

##### **1. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cómo surgió la idea de la empresa, ¿cuándo descubrió esta idea y a raíz de qué?”*

Respuesta del entrevistado:

*“La idea nació en el año 2017, surgió como una idea de realizar una oficina de Asesoría Legal y Financiera, al pasar el tiempo descubrimos el potencial que tenía esta idea y, además, las necesidades que tenía la zona. Al finalizar la remodelación del edificio se acordó entre los socios el incluir servicios de salud. Al iniciar esta empresa consistía en una sociedad, para enero del 2019 la sociedad finaliza y mi persona queda a cargo de Global Asesores GYS.”*

##### **2. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Se realizaron estudios previos de factibilidad en el tema de localización, mercadeo y rentabilidad para implementar este negocio o responde a un sueño personal?”*

Respuesta del entrevistado:

*“No se realizaron los estudios pertinentes para la creación de la empresa, sin embargo, la idea no alude a un sueño personal, ya que se procedió a analizar diversos centros médicos privados de la zona, también de Guápiles y San Carlos, donde se pudo observar que en su mayoría los clientes eran personas provenientes de Sarapiquí, debido a esto se fue fortaleciendo la idea de implementar servicios integrales de salud, pero un problema con el que nos enfrentamos es el hecho de implementar estos servicios en la zona, ya que las personas no están acostumbradas a esto. El*

*sueño personal correspondía a la oficina de Asesoría Legal y Financiera, los servicios integrales se visualizaron como una necesidad.”*

**3. Pregunta del entrevistador:**

*“¿De dónde se tomaron los recursos para financiar este negocio? (Nos podrías indicar en qué porcentaje se distribuyeron esos aportes)”*

Respuesta del entrevistado:

*“Los recursos financieros para desarrollar esta empresa han sido mixtos, una parte por medio de aporte personal correspondiendo a un 30% y otra parte por medio de créditos financieros en un 70%.”*

**4. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cuenta usted con formación académica en el área administrativa o sus conocimientos son empíricos?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Tengo estudios en Administración de negocios, también experiencia en el área administrativa y, además, cuento con estudios en la rama de derecho.”*

**5. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cuál es la estructura organizacional de la empresa (organigrama)?”*

Respuesta del entrevistado:

*“El organigrama de la empresa cuenta con una sociedad, una junta directiva de la sociedad, un gerente, un subgerente, asistente administrativo y los profesionales. En teoría, sí existe el organigrama, pero al ser esta empresa una micropyme el gerente es quien tiene más responsabilidades y debe hacer la mayoría de las funciones, además, existe un contador externo.”*

**6. Pregunta del entrevistador:**

*“¿La empresa Global Asesores GYS Ltda., cuenta con Manual de normas y procedimientos y Manual de puestos?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Global Asesores GYS Ltda., sí cuenta con Manual de normas y procedimientos, sin embargo, no cuenta con un Manual de puestos, ya que en planilla solo está el asistente administrativo, los demás profesionales son contratados por medio de servicios profesionales, a futuro esperamos que la empresa cuente con manuales operativos y de personal.”*

**7. Pregunta del entrevistador:**

*“¿La empresa está registrada a nombre de una persona física o como personería jurídica?”*

Respuesta del entrevistado:

*“La empresa está registrada a nombre de persona jurídica.”*

**8. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Qué medios publicitarios y cuáles promociones se utiliza para que se dé a conocer la empresa?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Son el llamado “boca a boca”, volantes, redes sociales y algunas vallas publicitarias que son ubicadas en puntos estratégicos en la comunidad.”*

**9. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Qué metodología se utiliza en la empresa para la contratación del personal?”*

Respuesta del entrevistado:

*“La metodología que se usa para la contratación de personal consiste en el proceso básico donde se solicita el currículum, se analiza, y posterior a esto, se realiza una entrevista donde se ven los valores y aptitudes de la persona a contratar.”*

**10. Pregunta del entrevistador:**

*“¿De qué forma ha repercutido esto en el éxito o fracaso de la empresa?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Al inicio, al ser una sociedad, no se podían tomar decisiones acertadas, ya que los dos socios en ese momento tenían formas de pensar distintas a la hora de contratar personal, el primer año nos*

*fue mal con el capital humano que teníamos, al deshacerse la sociedad y solo quedar yo a cargo de este proceso, hemos tenido éxito en la parte de contratar personal.”*

**11. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Utiliza alguna estrategia para fomentar un clima laboral aceptable?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Sí, se realizan reuniones periódicas, también se trata, en la medida posible, dar mensajes motivacionales diarios para generar un ambiente laboral agradable.”*

**12. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cómo valoraría el clima laboral de la empresa? Seleccione un valor del 1 al 10, donde 1 es muy malo y 10 es excelente.”*

Respuesta del entrevistado:

*“La empresa puede tener un 8 de 10.”*

**II PARTE. Entrevista al Gerente de la Empresa Global Asesores GYS Limitada**

**TEMA: Evaluación económica-financiera de la empresa.**

**1. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cuenta la empresa con un presupuesto mensual o anual para ejecución?”*

Respuesta del entrevistado:

*“No tenemos un presupuesto mensual o anual para ejecución, debido a que la empresa está en transición, al inicio, cuando la empresa era una sociedad, se trató de hacer un presupuesto mensual, pero al haber ideales diferentes no se pudo realizar. Además, yo trabajaba en el sector público, por tal razón no me dedicaba en lleno a la empresa, me empiezo a hacer cargo de Global Asesores GYS en julio del 2019 y se realizan cambios, en conjunto con el contador, buscamos trabajar en un presupuesto y que esté listo para el mediados del 2020.”*

**2. Pregunta del entrevistador:**



*“¿Invierte usted los recursos económicos de acuerdo con la necesidad de cada área o los distribuye de manera equitativa en todas las áreas?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Los recursos económicos se distribuyen para que todos los departamentos cuenten con los recursos básicos para brindar el servicio, cuando hay fondos se realiza de forma equitativa, pero cuando los fondos son reducidos se realiza por medio de las necesidades de cada área.”*

**3. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Ha pasado la empresa por momentos de crisis económica? ¿Cuáles son los principales problemas que han ocasionado estas crisis y cómo se han solucionado? Mencione su experiencia.”*

Respuesta del entrevistado:

*“La empresa sí ha pasado por crisis económicas, ya que la vida de este tipo de empresas es el flujo de efectivo, al no existir un amplio conocimiento de la existencia de nuestra empresa en la zona ha pasado situaciones donde el flujo de caja ha bajado de forma mensual y semanal, lo que ha ocasionado que se deba solventar con ingresos propios, a lo cual se trata de no solventar estos problemas con más financiamiento.”*

**4. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Conoce usted cuál especialidad le genera mayores ingresos a la empresa?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Son dos las especialidades que generan más ingresos: nutrición y medicina, ya que cada día se incorporan nuevos clientes a la empresa en busca de servicios que brindan estas especialidades.”*

**5. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Qué implementos utilizan para el control y manejo de la parte financiera?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Para el control y manejo de la parte financiera, la asistente administrativa realiza cierres diarios, semanales y, en conjunto con el contador, se realiza cierre mensual.”*

**6. Pregunta del entrevistador:**

*“¿El personal contable pertenece a la empresa o es un servicio externo?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Es externo.”*

**7. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cuenta la empresa con una proyección financiera?, ¿A qué plazo?”*

Respuesta del entrevistado:

*“La empresa sí contaba con proyecciones financieras antes de la emergencia del COVID-19 la cual estaban para el 2020, dado la situación presente en el país, se debe retomar ideas cuando esto pase, se habla de cuatro meses de emergencia, debido a esto se pretende que para el mes de julio esté listo.”*

**8. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cree usted que la empresa es rentable, cómo considera los resultados de los últimos años?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Durante los dos primeros años, esta empresa no ha sido rentable a un 100%, sí se ha podido cubrir los gastos fijos en la mayoría de los meses, pero han pasado meses en que los números han sido rojos, lo cual se cubren con ingresos personales, esa es la vida de toda empresa cuando inicia, ya que los primeros años no va lograr llegar al punto de equilibrio, ya para el tercer año se logran ver cambios sustanciales, si ya para este tercer año no se ven esos cambios hay que retomar y ver las fallas. Yo creo en la empresa, pero hay que tener claro que los primeros años no se logran ver utilidades, esto se va dando poco a poco, se puede considerar que la empresa va creciendo con normalidad.”*

### **III PARTE. Entrevista al Gerente de la Empresa Global Asesores GYS Limitada**

#### **TEMA: Propuesta de fortalecimiento de la empresa.**

**1. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cómo visualiza su negocio a corto, mediano y largo plazo?”*

Respuesta del entrevistado:

*“A corto plazo se espera que la empresa siga manteniéndose en el mercado, a mediano plazo se espera que la empresa tenga un repunte en los ingresos y, por último, a largo plazo, ser una empresa fortalecida y que mantenga un punto de equilibrio.”*

**2.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Se siente satisfecho con los logros alcanzados? ¿Por qué?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Me siento satisfecho con los logros alcanzados, ya que al saber sobre cómo es el crecimiento de las pymes en Costa Rica, se puede decir que la empresa va con las etapas adecuadas y ha soportado las crisis financieras, operativas y de personal, ya que es una empresa que está iniciando y no se puede ver como una empresa establecida.”*

**3.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Se encuentra esta empresa preparada para la entrada de nuevos competidores?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Ya se ha previsto el tema de la entrada nuevos competidores, se puede decir que la empresa tiene una ubicación muy buena, donde se ve un crecimiento comercial. Es evidente que van a venir nuevos competidores, ya que al ver que Global Asesores GYS va en crecimiento, las personas tienden a pensar que es fácil y pueden hacer lo mismo. Se ha previsto incluir nuevos servicios en la parte de salud como lo son imágenes médicas y odontología para el 2020, lo cual se ha tenido que detener debido a lo que está pasando en el país.”*

**4.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Cuál es su principal motivación para mantenerse en el mercado?”*

Respuesta del entrevistado:

*“La principal motivación para mantenerse en el mercado ha sido la necesidad de las personas, ya que los servicios son esenciales y necesarios para la comunidad.”*

**5.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Ha contraído alianzas con empresas de la zona?, ¿Cuáles?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Se han contraído alianzas estratégicas con otras empresas de la zona como lo son Tropical Green y Standard Fruit Company, lo cual fue un plan que se dio en el segundo semestre del 2019 cuando tomé la batuta de la empresa, esto con el fin de brindar los servicios a los colaboradores de dichas empresas.”*

**6.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Cuáles considera las principales fortalezas y debilidades para la empresa?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Las fortalezas de esta empresa serían la ubicación, además el recurso humano que posee la empresa con profesionales calificados en diferentes áreas y, principalmente, es el hecho de creer y confiar en la empresa.*

*Las debilidades, una de ellas es la cultura de las personas de Sarapiquí, ya que no creen que en este cantón existen servicios médicos de calidad y prefieren ir lejos y hasta pagar más por un servicio de este tipo. Otra debilidad ha sido la forma de cómo llegar a la población meta que hace referencia a todo el cantón de Sarapiquí y cantones aledaños como Guápiles y San Carlos, esto se ha estado trabajando para mejorar la publicidad en conjunto con los profesionales de cada área y la asistente administrativa, ya que el no saber llegar a estas personas ocasiona el no poder crecer como se ha esperado.”*

**7.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Cuáles considera las principales oportunidades y amenazas para la empresa?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Las principales oportunidades es cambiar la forma de publicidad y así llegar a nuevos clientes, también crear nuevos convenios con empresa locales, fortalecer y ampliar los servicios, las amenazas de la empresa se puede decir que actualmente se está presentando una con la crisis debido al COVID-19 donde, a raíz de esto, muchas micro y pequeñas empresas van a desaparecer y como una segunda amenaza es que la empresa no logre llegar a su punto de equilibrio debido a*

*la situación económica antes del COVID-19 y, por último, sería la aparición de nuevos competidores.”*

**8. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Si fuera usted la persona que está entrevistando que aporte adicional haría?”*

Respuesta del entrevistado:

*“La aparición de esta crisis a nivel nacional ha tenido repercusiones en nuestra empresa, a lo cual hemos tomado medidas como reducción de costos, reducción de planilla, para ver cómo se sale a flote, se está esperando además para ver si somos tomados en cuenta en las medidas que está valorando el gobierno para las empresas que tienen créditos financieros, con una reestructuración del crédito que posee la empresa. Es necesario decir que los ingresos de la empresa han bajado en un 80% debido que no todo el personal está laborando, ya que las dos especialidades que generan mayores ingresos son medicina general y nutrición y en el caso de medicina general el médico es adulto mayor y no puede atender pacientes debido a las restricciones, por ende se está optando por valorar ciertos casos y dar citas por medio electrónico. Me siento muy satisfecho con el crecimiento de la empresa, ya que la mayoría de las micropymes desaparece a los dos años y Global Asesores GYS ya pasó esa etapa y aún sigue en el mercado.”*

**Entrevista al Asistente Administrativa:**

Esta entrevista tiene como objetivo conocer la experiencia de los colaboradores administrativos de la empresa Global Asesores GYS Ltda. La información brindada es de carácter confidencial y para fines académicos del TFG, la entrevista se realizó vía correo electrónico el día 7 de abril del 2020.

**1. Pregunta del entrevistador:**

*“¿En qué departamento de la empresa Global Asesores GYS Ltda. labora?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Doy soporte en el área administrativa”*

**2. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cuánto tiempo tiene de laborar para esta empresa?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Año y 6 meses”*

**3. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Tiene conocimiento de la estructura organizacional de la empresa (organigrama)? ¿Cuál es?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Un poco, la estructura, aunque está bien definida es Microempresa no se maneja mucho, inicia por la junta directiva, luego el gerente, la asistente o secretaria y los profesionales, además se cuenta con un contador externo.”(sic)*

**4. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cómo calificaría usted el sistema administrativo de la empresa? Comente cuáles son sus fortalezas y en qué debería mejorar.”*

Respuesta del entrevistado:

*“El sistema administrativo es bastante bueno, tanto en el área de control como de procesos, algunas de las fortalezas es que tanto el gerente como la asistente se especializaron en el área administrativa, por lo tanto, la resolución de inconvenientes se realiza de forma inmediata bajo esa dirección, además, el gerente tiene especialidad en notariado entonces se trabaja dentro del reglamento, se puede mejorar en una mayor claridad en ambos bandos, ya que estas dos personas del área administrativa no conocen a totalidad las funciones del otro y cuando alguno no está se sobrecargan responsabilidades, aunque estén bien definidas.”*

**5. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Conoce usted quién lleva el control de ingresos y gastos de la empresa?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Sí, el gerente con el contador y la asistente.”*

**6. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cómo valoraría el clima laboral de la empresa? Dele una valoración del 1 al 10 donde 1 es muy malo y 10 es excelente.”*

Respuesta del entrevistado:

*“Es bastante bueno en realidad, yo diría que un 9, dado que siempre existe algo que mejorar.”*

**7. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Realiza usted solo las funciones atinentes a su puesto, o debe realizar otras funciones?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Mis funciones son muy amplias, como le digo, yo realizo funciones de secretaria, asistente administrativo y recepcionista.”*

**8. Pregunta del entrevistador:**

*“¿La empresa Global Asesores GYS Ltda., cuenta con Manual de normas y procedimientos y Manual de puestos? ¿Se le proporcionó a usted información referente a estos manuales?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Cuenta con manuales de normas y procedimientos y sí se me explicó cuando yo ingresé, también fui conociéndolo a profundidad con el pasar del tiempo, el manual de puestos no existe, ya que únicamente existe una persona como empleada que es la encargada de la mayor realización de funciones.”*

**9. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Las funciones de cada puesto están normadas o se hacen de forma empírica?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Sí se encuentran normadas por supuesto, pero no por la empresa, solo se maneja un puesto que ya antes mencioné. Los contratos a profesionales se manejan como externos, diría yo.”*

**10. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Considera usted que la empresa Global Asesores GYS Ltda., va en crecimiento? Mencione.”*

Respuesta del entrevistado:

*“Sí por supuesto, yo más que nadie, que soy quien lleva el control, puede afirmarlo, sin embargo, es importante destacar que debido a la pandemia que llegó hemos entrado en un momento de stock, donde los ingresos han decaído más del 50% mensual.”*

**11. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cuáles son los principales problemas que ocasionan crisis dentro de la empresa y cómo se solucionan?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Ahora mismo estamos enfrentado uno de ellos que es la pandemia, que ha afectado en gran manera a la empresa, y podemos mencionar también que desde que han implementado metodologías de gobierno para disminuir el déficit, han afectado a las empresas más pequeñas, se trabaja en estrategias empresariales y reducción de costos principalmente, y con la visión de aumentar la oferta de servicios.”*

**12. Pregunta del entrevistador:**

*“Desde su experiencia, ¿debería ampliarse la oferta de servicios?, ¿en cuáles áreas?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Sí claro, aunque la empresa es pequeña, hay demanda de servicios que los profesionales presentes no abarcan por horarios y otros inconvenientes, entonces, además de que se deben reforzar las áreas, se pueden incluir servicios de ultrasonidos y rayos x que son muy solicitados por los pacientes y clientes potenciales.”*

**13. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cuáles considera las principales fortalezas y debilidades de esta empresa?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Entre las fortalezas se pueden mencionar que cuenta con personal muy profesional en cada área, la ubicación estratégica y los precios competitivos, entre las debilidades se puede decir que, aunque la estructura se ha ido adaptando, falta mucho por mejorar, ya que algunos consultorios son compartidos, y se deben reforzar las áreas.”*

**14. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cuáles considera las principales oportunidades y amenazas para la empresa?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Igualmente, la ubicación es una oportunidad para crecer, el buen servicio que se brinda y la alta demanda de nuevos servicios también, los competidores los considero como una oportunidad de*



*inquietud y no permanecer en la zona de confort, entre las amenazas podría resaltar las normativas y reglamentos aprobados por el gobierno que han dificultado el crecimiento de las empresas pequeñas.”*

15. Pregunta del entrevistador:

*“¿Qué percibe usted a cerca de la satisfacción de los clientes en temas de servicios, precios y calidad?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Yo siempre pregunto a los pacientes cómo les fue con el servicio y, a como han habido respuestas gratificantes, otras veces no tan buenas; sucede igual con los precios, hay personas conformes y otras no, pero esto yo lo relaciono por servicios como el médico, ya que en la zona al haber varios especialistas, el vaivén de precios es normal, y respecto a la calidad siempre se obtenido buenas respuestas, es como un todo en conjunto, acá se ve de todo un poco.”*

16. Pregunta del entrevistador:

*“¿Dentro de las funciones específicas de su puesto está autorizada para la toma de decisiones?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Sí, por supuesto, dependiendo de la situación... Aunque en mi caso siempre, aunque esté autorizada tomo a parecer la otra parte.”*

17. Pregunta del entrevistador:

*“Si usted fuera el/la gerente, ¿qué aspectos mejoraría de la empresa?”*

Respuesta del entrevistado:

*“La empresa tiene mucho potencial en crecimiento, nosotros trabajamos en complemento, entonces creo que por ese lado vamos en la misma dirección con estrategias de crecimiento.”*

### **Entrevista a Profesionales:**

Estas entrevistas tienen como principal objetivo conocer el comportamiento de cada uno de los profesionales de los servicios ofertados por Global Asesores GyS Limitada y el desarrollo de las funciones dentro de la empresa. Es importante recalcar que únicamente se contó con la

colaboración de cinco profesionales de la salud, esto porque dos de ellos se encontraban indispuestos y prefirieron mantenerse al margen de la investigación, y se respetó la libre decisión, sin embargo, se tomaron medidas alternas para investigar dichos departamentos.

*Profesional #1:*

Esta entrevista tiene como objetivo conocer las estrategias por departamento de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores GYS Ltda., y, a su vez, la opinión de los colaboradores acerca del manejo empresarial. La información brindada es de carácter confidencial y para fines académicos del TFG, la entrevista se realizó vía llamada el día 3 de abril del 2020.

**1. Pregunta del entrevistador:**

*“¿En qué departamento de la empresa Global Asesores GYS Ltda., labora y cuáles son los servicios ofrece?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Terapia física: masajes, electroterapia, agentes físicos, prescripción del ejercicio, kinesio tape, evaluación y valoración para pacientes en estado agudo y crónico.”*

**2. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cuánto tiempo tiene de laborar para la empresa?”*

Respuesta del entrevistado:

*Aproximadamente un año.*

**3. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Desde hace cuánto ejerce su profesión? ¿Ha tenido otras experiencias en zonas rurales?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Inicie con SYGA hace un año aproximadamente y solo con ellos he estado.”*

**4. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Aproximadamente cuántas personas conforman su cartera de clientes y cuántos son atendidos al mes?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Creo que son más de 30. Algunos tienen citas de cada mes. Por mes pueden llegar 10 o 15. Es muy variado.”*

**5.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Existe alguna estrategia empresarial para conservar y aumentar su cartera de clientes, aplica usted alguna, en qué consiste?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Se realizan promociones, se dan precios accesibles para que el paciente puede tener varias sesiones continuas, publicidad en las redes y la actualización en nuevas técnicas para tratamientos.”*

**6.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Qué tanto varían sus ingresos mensuales, en qué temporada presentan cambios?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Muchísimo varía. Suele aumentar en las fechas de octubre y noviembre. Diciembre y enero disminuye bastante.”*

**7.** Pregunta del entrevistador:

*“¿El precio de los servicios que usted brinda quién los establece?”*

Respuesta del entrevistado:

*“El precio lo pongo yo y me oriento con el colegio.”*

**8.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Conoce usted del sistema administrativo de la empresa para la que usted labora, considera que deben hacerse modificaciones? ¿Por qué?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Veo bastante bien la administración.”*

**9.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Realiza usted solo las funciones atinentes a su puesto, o debe realizar otras funciones?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Sí, solo lo de mi profesión.”*

**10.** Pregunta del entrevistador:

*“¿La empresa Global Asesores GYS Ltda. cuenta con Manual de normas y procedimientos y manual de puestos? ¿Se le proporcionó a usted, información referente a estos manuales?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Sí.”*

**11.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Las funciones de cada puesto están normadas o se hacen de forma empírica?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Las funciones de cada uno están en orden.”*

**12.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Dentro de las funciones específicas de su puesto está autorizado para la toma de decisiones?”*

Respuesta del entrevistado:

*“La toma de decisiones con respeto a mis tratamientos sí.”*

**13.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Cómo considera usted el crecimiento empresarial de Global Asesores GYS Ltda., y si se pudiera ampliar la oferta de servicios?”*

Respuesta del entrevistado:

*“SYGA no es el mismo de hace un año, hemos crecido bastante, ya hay más personas que reconocen SYGA, a pesar de lo central que está, aún siguen algunos sin conocer tan solo el nombre. Ampliar la oferta de servicios es lo que más escucha uno de los pacientes que nos visitan para su comodidad.”*

**14.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Cómo valoraría el clima laboral de la empresa? Dele una valoración del 1 al 10, donde 1 es muy malo y 10 es excelente.”*

Respuesta del entrevistado:

*“10”*

**15. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Es idónea la infraestructura física para el desarrollo de sus funciones?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Sí claro.”*

**16. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cuáles considera las principales fortalezas y debilidades para su departamento?”*

Respuesta del entrevistado:

*Fortaleza: la mayoría de los profesionales son de la zona, variedad de servicios en un solo lugar, un lugar de mucho acceso, central.*

*Debilidades: El hacerse conocer un poco más. Hay varios vecinos de la zona que no tienen idea de SYGA y sus servicios y se van en busca de uno a la GAM.*

**17. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cuáles considera las principales oportunidades y amenazas para su departamento?”*

Respuesta del entrevistado:

*Oportunidades: brindar servicios a empresas de la zona.*

*Amenazas: el pensamiento de que los servicios son muy caros o por ser de una zona rural no se da la misma calidad que en la GAM.*

Profesional #2:

Esta entrevista tiene como objetivo conocer las estrategias por departamento de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores GYS Ltda., y, a su vez, la opinión de los colaboradores acerca del manejo empresarial. La información brindada es de carácter confidencial y para fines académicos del TFG. La entrevista se realizó vía llamada telefónica el 3 de abril 2020.

**1. Pregunta del entrevistador:**

*“¿En qué departamento de la empresa Global Asesores GYS Ltda., labora y cuáles son los servicios ofrece?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Estética: Faciales, diseño de cejas, pestañas, depilación, reductivos.”*

**2.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Cuánto tiempo tiene de laborar para la empresa?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Tengo un año.”*

**3.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Desde hace cuánto ejerce su profesión? ¿Ha tenido otras experiencias en zonas rurales?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Tengo 2 años, sí, en Guápiles.”*

**4.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Aproximadamente cuántas personas conforman su cartera de clientes y cuántos son atendidos al mes?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Atiendo como 2 clientes al mes.”*

**5.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Existe alguna estrategia empresarial para conservar y aumentar su cartera de clientes, aplica usted alguna, en qué consiste?”*

Respuesta del entrevistado:

*“La estrategia que hemos aplicado ha sido ofertas con descuentos o del 2x1.”*

**6.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Qué tanto varían sus ingresos mensuales, en qué temporada presentan cambios?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Es muy variable y por lo general mejora en épocas festivas, día de la madre o navidad, por ejemplo”*

**7.** Pregunta del entrevistador:

*“¿El precio de los servicios que usted brinda quién los establece?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Yo lo establezco.”*

**8.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Conoce usted del sistema administrativo de la empresa para la que usted labora, considera que deben hacerse modificaciones? ¿Por qué?”*

Respuesta del entrevistado:

*“No lo conozco.”*

**9.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Realiza usted solo las funciones atinentes a su puesto, o debe realizar otras funciones?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Sola.”*

**10.** Pregunta del entrevistador:

*“¿La empresa Global Asesores GYS Ltda., cuenta con Manual de normas y procedimientos y manual de puestos? ¿Se le proporcionó a usted, información referente a estos manuales?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Lo desconozco.”*

**11.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Las funciones de cada puesto están normadas o se hacen de forma empírica?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Están normadas.”*

**12.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Dentro de las funciones específicas de su puesto está autorizado para la toma de decisiones?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Sí.”*

**13.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Cómo considera usted el crecimiento empresarial de Global Asesores GYS Ltda., y si se pudiera ampliar la oferta de servicios?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Lo considero muy bien y que sí se puede ampliar.”*

**14.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Cómo valoraría el clima laboral de la empresa? Dele una valoración del 1 al 10, donde 1 es muy malo y 10 es excelente.”*

Respuesta del entrevistado:

*“10.”*

**15.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Es idónea la infraestructura física para el desarrollo de sus funciones?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Sí.”*

**16.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Cuáles considera las principales fortalezas y debilidades para su departamento?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Fortaleza: orden, buen clima laboral, compañerismo, profesionalismo.*

*Debilidades: Estrategia para la publicidad.”*

**17.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Cuáles considera las principales oportunidades y amenazas para su departamento?”*

Respuesta del entrevistado:



*“Oportunidades: ser pioneros en la zona, como centro de especialidades*

*Amenazas: la crisis económica y la pandemia.”*

*Profesional #3:*

Esta entrevista tiene como objetivo conocer las estrategias por departamento de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores GYS Ltda., y, a su vez, la opinión de los colaboradores acerca del manejo empresarial. La información brindada es de carácter confidencial y para fines académicos del TFG. La entrevista se realizó el 14 de abril 2020 vía correo electrónico.

**1.** Pregunta del entrevistador:

*“¿En qué departamento de la empresa Global Asesores GYS Ltda., labora y cuáles son los servicios ofrece?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Psicología.”*

**2.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Cuánto tiempo tiene de laborar para la empresa?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Un año”*

**3.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Desde hace cuánto ejerce su profesión? ¿Ha tenido otras experiencias en zonas rurales?”*

Respuesta del entrevistado:

*“3 años y sí tengo experiencia en zona rural.”*

**4.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Aproximadamente cuántas personas conforman su cartera de clientes y cuántos son atendidos al mes?”*

Respuesta del entrevistado:

*“20”*

**5.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Existe alguna estrategia empresarial para conservar y aumentar su cartera de clientes, aplica usted alguna, en qué consiste?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Redes sociales”*

**6.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Qué tanto varían sus ingresos mensuales, en qué temporada presentan cambios?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Generalmente en mi profesión esto es muy variable e impredecible.”*

**7.** Pregunta del entrevistador:

*“¿El precio de los servicios que usted brinda quién los establece?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Los establece el respectivo colegio de psicólogos mediante una tabla de honorarios.”*

**8.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Conoce usted del sistema administrativo de la empresa para la que usted labora, considera que deben hacerse modificaciones? ¿Por qué?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Poco”*

**9.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Realiza usted solo las funciones atinentes a su puesto, o debe realizar otras funciones?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Solo mis funciones.”*

**10.** Pregunta del entrevistador:

*“¿La empresa Global Asesores GYS Ltda. cuenta con Manual de normas y procedimientos y manual de puestos? ¿Se le proporcionó a usted información referente a estos manuales?”*

Respuesta del entrevistado:

*“No sé y nunca he preguntado sobre este tema.”*

**11.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Las funciones de cada puesto están normadas o se hacen de forma empírica?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Existe un profesional de acuerdo con el puesto.”*

**12.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Dentro de las funciones específicas de su puesto está autorizado para la toma de decisiones?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Sí”*

**13.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Cómo considera usted el crecimiento empresarial de Global Asesores GYS Ltda., y si se pudiera ampliar la oferta de servicios?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Favorable”*

**14.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Cómo valoraría el clima laboral de la empresa? Dele una valoración del 1 al 10, donde 1 es muy malo y 10 es excelente.”*

Respuesta del entrevistado:

*“9”*

**15.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Es idónea la infraestructura física para el desarrollo de sus funciones?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Sí”*

**16.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Cuáles considera las principales fortalezas y debilidades para su departamento?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Falta de espacio”*

**17. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cuáles considera las principales oportunidades y amenazas para su departamento?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Oportunidades: Al ser SYGA, una empresa que brinda servicios de salud existe la facilidad de obtener más pacientes.*

*Amenazas: Según la Población que atiende el espacio es muy reducido, por ejemplo, cuando se trabaja con niños.”*

*Profesional #4:*

Esta entrevista tiene como objetivo conocer las estrategias por departamento de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores GYS Ltda., y, a su vez, la opinión de los colaboradores acerca del manejo empresarial. La información brindada es de carácter confidencial y para fines académicos del TFG. La entrevista se realizó el 8 de abril 2020 vía correo electrónico.

**1. Pregunta del entrevistador:**

*“¿En qué departamento de la empresa Global Asesores GYS Ltda. labora y cuáles son los servicios ofrece?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Laboro brindando servicios médicos ambulatorios para SYGA, la entidad no está definida por departamentos desde el punto de vista organizacional o administrativo. Tiene profesionales y disciplinas paraclínicas que prestamos servicios, según nuestra área de formación o experticia.”*

**2. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cuánto tiempo tiene de laborar para la empresa?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Presto servicios en SYGA desde enero del 2019”*

**3. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Desde hace cuánto ejerce su profesión? ¿Ha tenido otras experiencias en zonas rurales?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Ejercí mi profesión desde enero de 1976. Efectivamente he tenido oportunidad de trabajar con zonas rurales, primero en mi fase pregrado de médico en labores organizacionales y de salud con comunidades carentes de servicios de desarrollo y atención primaria en salud, con equipos de estudiantes universitarios de carreras como: trabajo social, ingeniería, odontología, farmacia, administración, etc., (1973- 1975), trabajo voluntario de nuestra parte. Luego mi servicio social en unidad médica móvil en Pérez Zeledón (1976) y más recientemente en comunidades marginales del Departamento de Bolívar en Colombia (2015 – 2017)”*

**4. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Aproximadamente cuántas personas conforman su cartera de clientes y cuántos son atendidos al mes?”*

Respuesta del entrevistado:

*“En Sarapiquí y para la prestación de servicios de salud privados no existe una cultura de adherencia a un proceso asistencial periódico, pese a tener un porcentaje importante de enfermos crónicos, que salvo cuando hay descompensación de su cuadro clínico es que acuden a la atención médica, así que no lo defino como cartera de clientes, sino personas que ustedes definen como atendidas/mes = 10 -12 personas.”*

**5. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Existe alguna estrategia empresarial para conservar y aumentar su cartera de clientes, aplica usted alguna, en qué consiste?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Hemos analizado, en conjunto y también con la persona que lidera el proyecto empresarial de forma periódica, opciones para conservar y aumentar la afluencia de personas a nuestros servicios, entre ellas paquetes promocionales, descuentos, prestación por grupos de*

*trabajadores/familias. FERIA de la salud en una ocasión. Horarios extendidos, incluso en domingo para ciertas disciplinas.*

*De mi parte y siendo autocrítico con cuatro décadas de ejercer mi profesión, considero la problemática un problema socio cultural y económico en primera instancia, muy propio de comunidades marginales y desprovistas de servicios asistenciales competitivos y de educación en salud, que les obliga a considerar las opciones entre servicios cuando sean imperativos, versus protección a su salud de modo preventivo, que lamentablemente ni el sector público les brinda para tener un punto de comparación.”*

**6. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Qué tanto varían sus ingresos mensuales, en qué temporada presentan cambios?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Los ingresos por servicios asistenciales en dos años de ejercer en Sarapiquí (En el 2018 tuve consultorio en Puerto Viejo) los considero escuálidos, pese a la rebaja de honorarios que he practicado sistemáticamente, siendo para los periodos de fin de año los peores momentos.”*

**7. Pregunta del entrevistador:**

*“¿El precio de los servicios que usted brinda quién los establece?”*

Respuesta del entrevistado:

*“El precio lo establezco como profesional consciente de la economía de la zona y la alta prevalencia de trabajadores informales y sin seguridad social, donde los honorarios de una consulta médica general representan el jornal de dos días de esa persona o del cabeza de familia. Sumado a exámenes de laboratorio o fármacos, se convierte en un tema económico mayor en ese hogar.”*

**8. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Conoce usted del sistema administrativo de la empresa para la que usted labora, considera que deben hacerse modificaciones? ¿Por qué?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Conozco en parte los asuntos administrativos del área de la salud que se llevan en SYGA. Siendo una relación de prestación de servicios por acuerdos individuales entre profesional y propietario,*

*no ha habido proyección efectiva hacia la construcción de un proceso donde los temas organizacionales de prestación de servicios mancomunada o por equipo de salud se priorice. Quedan a la voluntad del profesional para integrarse en trabajo de equipo, con expediente de salud único. Construcción de protocolos asistenciales a seguir por las distintas disciplinas, como ejemplos. Sin egos.*

*Pueden hacerse algunas modificaciones un tanto superficiales, pero las profundas que conlleven que la clientela potencial pueda percibir un equipo humano a su servicio, donde los criterios asistenciales se fundamenten por evidencia científica y no por cultura popular y formación sin rigurosidad académica, significaría un borrón y cuenta nueva, donde los términos de especialista o doctor se utilicen apropiadamente, para la orientación del usuario, porque tienen la capacidad profesional para hacerlo.”*

**9.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Realiza usted solo las funciones atinentes a su puesto, o debe realizar otras funciones?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Colaboro con el propietario en la presentación de proyectos ante eventuales clientes.”*

**10.** Pregunta del entrevistador:

*“¿La empresa Global Asesores GYS Ltda. cuenta con Manual de normas y procedimientos y manual de puestos? ¿Se le proporcionó a usted información referente a estos manuales?”*

Respuesta del entrevistado:

*“No tengo información al respecto, más allá de lo que es requerido por el Ministerio de Salud para la habilitación del local como consultorio.”*

**11.** Pregunta del entrevistador:

*“¿Las funciones de cada puesto están normadas o se hacen de forma empírica?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Es una entidad incipiente y como indiqué es una relación profesional/propietario sin los encadenamientos formales, que yo conozca, entre los diferentes prestatarios de servicios, promovidas como objetivo de la gerencia/propietario o entre nosotros, como mandato, con una metodología definida. Las actuaciones son individualizadas y sin centrarse en el cliente como*

*principal objetivo de equipo, con el esquema vigente responden a la normativa de los colegios profesionales para quienes somos adscritos a esas entidades, en tanto las otras personas actúan según su mejor criterio y formación.”*

**12. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Dentro de las funciones específicas de su puesto está autorizado para la toma de decisiones?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Tengo un postgrado en Administración de Centros de Salud y ejercí como jefe del Departamento de Cirugía del Hospital Nacional de Niños por 21 años, con más de 170 profesionales de la salud a mi cargo y 15 servicios clínicos especializados. Luego fui gerente médico de una clínica cardiovascular en Cartagena, Colombia, por lo que, respondo, estoy capacitado para la toma de decisiones administrativas o gerenciales, sin embargo, estas están relacionadas al ámbito y autoridad para ejecutarlas o ejercerlas, pero la empresa no es mía y sus objetivos estratégicos al momento pueda que las decisiones actuales sean las apropiadas. Las decisiones en el ámbito de los servicios médicos estoy autorizado como médico general y especialista por el Colegio de Médicos.”*

**13. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cómo considera usted el crecimiento empresarial de Global Asesores GYS Ltda., y si se pudiera ampliar la oferta de servicios?”*

Respuesta del entrevistado:

*“El crecimiento ha sido el adecuado a la luz de las circunstancias, con una emprendeduría muy valiente por parte de su gerente propietario, considerando las características de la región y las condiciones económicas existentes. La ampliación de la oferta de servicios aplica para aquellas áreas donde la inversión sea mínima para prestar el servicio, dicho de otro modo, sostenimiento y supervivencia para la contracción aún mayor de la actividad económica post pandemia COVID-19.*

*Los profesionales de la salud, al menos en mi campo, no tenían previamente un mercado apropiado para servicios de imagenología médica, pediatría, ginecología y obstetricia en Sarapiquí, de forma permanente y considero que será muy improbable para estas fechas.”*



**14. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cómo valoraría el clima laboral de la empresa? Dele una valoración del 1 al 10, donde 1 es muy malo y 10 es excelente.”*

Respuesta del entrevistado:

*“Socialmente es un ambiente de 10.*

*Relaciones entre prestatarios de servicios en temas comunes ausente = 0*

*Colaboración, comunicación respecto al cliente externo es regular = 5”*

**15. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Es idónea la infraestructura física para el desarrollo de sus funciones?”*

Respuesta del entrevistado:

*“La infraestructura física es idónea e incluso con condiciones muy superiores a otras clínicas de la zona central del país.”*

**16. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cuáles considera las principales fortalezas y debilidades para su departamento?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Nota: Me voy a referir a un FODA de los servicios clínicos en salud, ya que como indiqué salvo mejor criterio no hay departamentos. Para el suscrito existen servicios en cuatro áreas: Clínicos de la salud con profesionales universitarios: microbiólogo químico clínico, médico, nutricionista, psicología, terapeuta física y ocasional optometría. Servicios paraclínicos con estética, masajista. Servicios notariales y de abogacía con el grupo de abogados y notarios. Servicio de apoyo administrativo y secretarial con Julicza Anchía y los propietarios.*

*Fortaleza servicios clínicos*

*Debilidades servicios clínicos*

*Conocedores de la región*

*Acciones independientes sin encadenamiento*

*Con experiencia profesional*

*Actitudes defensivas ante procura de enlace*

*Vocación de servicio*

*Aceptación de las ‘realidades’ sin reto”*

**17. Pregunta del entrevistador:**

*“¿Cuáles considera las principales oportunidades y amenazas para su departamento?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Oportunidades:*

*Servicios clínicos*

*Existencia de SYGA como entidad pionera*

*Poca cobertura del sistema estatal de salud*

*Existencia de varias disciplinas en un mismo centro*

*Ante carencia de medicina de equipo en la CCSS opción de brindar el servicio.*

*Amenazas servicios clínicos*

*Condiciones socioeconómicas de la región*

*Potenciales clientes acuden por fuerza mayor*

*Poca educación en salud preventiva y de control*

*Servicios especializados en comunidades vecinas”*

*Profesional #5:*

Esta entrevista tiene como objetivo conocer las estrategias por departamento de los servicios que ofrece la empresa Global Asesores GYS Ltda., y, a su vez, la opinión de los colaboradores acerca del manejo empresarial. La información brindada es de carácter confidencial y para fines académicos del TFG. La entrevista se realizó el 13 de abril 2020 vía correo electrónico.

1. Pregunta del entrevistador:

*“¿En qué departamento de la empresa Global Asesores GYS Ltda. labora y cuáles son los servicios ofrece?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Departamento de Nutrición, desarrollo atención a clientes con enfermedades crónicas, mujeres en periodo de lactancia, embarazo, para aumentos de masa muscular o disminución de peso, además, se realizan menús o asesorías institucionales. Además, se ofrece el servicio de auriculoterapia.”*

2. Pregunta del entrevistador:

*“¿Cuánto tiempo tiene de laborar para la empresa?”*

Respuesta del entrevistado:

*“2 años”*

3. Pregunta del entrevistador:

*“¿Desde hace cuánto ejerce su profesión? ¿Ha tenido otras experiencias en zonas rurales?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Me desarrollo como nutricionista desde el año 2013, otra zona rural en la que trabajé como nutricionista fue en Atenas.”*

4. Pregunta del entrevistador:

*“¿Aproximadamente cuántas personas conforman su cartera de clientes y cuántos son atendidos al mes?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Aproximadamente 30 pacientes, es un estimado ya que la consulta privada es muy inestable.”*

5. Pregunta del entrevistador:

*“¿Existe alguna estrategia empresarial para conservar y aumentar su cartera de clientes, aplica usted alguna, en qué consiste?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Generalmente le doy seguimiento, recomendaciones y resolución de dudas al cliente durante todo el mes, por vía WhatsApp o llamadas.”*

6. Pregunta del entrevistador:

*“¿Qué tanto varían sus ingresos mensuales, en qué temporada presentan cambios?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Es muy variable, aumentan las consultas a inicio y fin de año, y se presenta una disminución entre mayo- junio.”*

7. Pregunta del entrevistador:

*“¿El precio de los servicios que usted brinda quién los establece?”*

Respuesta del entrevistado:

*“El Colegio de Profesionales en Nutrición”*

8. Pregunta del entrevistador:

*“¿Conoce usted del sistema administrativo de la empresa para la que usted labora, considera que deben hacerse modificaciones? ¿Por qué?”*

Respuesta del entrevistado:

*“No”*

9. Pregunta del entrevistador:

*“¿Realiza usted solo las funciones atinentes a su puesto, o debe realizar otras funciones?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Solamente las atinentes a mi puesto”*

10. Pregunta del entrevistador:

*“¿La empresa Global Asesores GYS Ltda. cuenta con Manual de normas y procedimientos y manual de puestos? ¿Se le proporcionó a usted información referente a estos manuales?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Sí tengo conocimiento respecto a los procedimientos que me involucran, sin embargo, desconozco si existe algún manual de puestos, ya que no se me ha facilitado.”*

11. Pregunta del entrevistador:

*“¿Las funciones de cada puesto están normadas o se hacen de forma empírica?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Se desarrollan de acuerdo con su profesión con título universitario en cada cubículo, y si se posee algún conocimiento extra alternativo del profesional debe ser certificada que se puede ejercer de manera segura para no dañar al paciente”.*

12. Pregunta del entrevistador:

*“¿Dentro de las funciones específicas de su puesto está autorizado para la toma de decisiones?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Las relacionadas con nutrición, sí.”*

13. Pregunta del entrevistador:

*“¿Cómo considera usted el crecimiento empresarial de Global Asesores GYS Ltda., y si se pudiera ampliar la oferta de servicios?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Excelente, poco a poco se han ganado un espacio en la población, cada día más personas consultan con los profesionales que ahí laboramos, y gracias al profesionalismo, nunca he escuchado un mal comentario en la calle.”*

14. Pregunta del entrevistador:

*“¿Cómo valoraría el clima laboral de la empresa? Dele una valoración del 1 al 10, donde 1 es muy malo y 10 es excelente.”*

Respuesta del entrevistado:

*“10”*

15. Pregunta del entrevistador:

*“¿Es idónea la infraestructura física para el desarrollo de sus funciones?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Sí”*

16. Pregunta del entrevistador:

*“¿Cuáles considera las principales fortalezas y debilidades para su departamento?”*

Respuesta del entrevistado:

*“La principal fortaleza es el buen trato al paciente, todos los clientes cuando asisten a consulta indican que les ha gustado el trato, y el tiempo brindado en la consulta. Y la principal debilidad es la lejanía del Gran Área Metropolitana, eso dificulta el acceso de los visitantes médicos, que con su información logran que se mejore aún más la consulta nutricional.”*

17. Pregunta del entrevistador:

*“¿Cuáles considera las principales oportunidades y amenazas para su departamento?”*

Respuesta del entrevistado:

*“Oportunidad: la tendencia de autocuidado y salud preventiva que se ha desarrollado en los últimos años. Amenaza: la competencia desleal, colegas que prácticamente regalan su trabajo por ganar clientes.”*