

Dossier: Abordajes interdisciplinarios para el desarrollo sustentable de la sociedad costarricense



Innovación tecnológica en la gestión administrativa de emprendimientos y microempresas postcovid-19: caso Actividad Académica Procesos Prácticos para la Formación Docente de la carrera Educación Comercial de la Universidad Nacional

Norieth Guillén Cordero
Universidad Nacional de Costa Rica
Heredia, Costa Rica

norieth.guillen.cordero@una.cr
<https://orcid.org/0000-0003-3724-5549>

Sirney Camacho Chévez
Universidad Nacional de Costa Rica
Heredia, Costa Rica

sirney.camacho.chevez@una.cr
<https://orcid.org/0000-0002-7153-2886>

Recibido: 26 de setiembre de 2022

Aceptado: 24 de noviembre de 2022

Resumen: El objetivo de esta investigación consistió en determinar las innovaciones tecnológicas que era necesario implementar en la gestión administrativa de emprendimientos y microempresas a raíz del Covid19, con el fin de mantener el funcionamiento en tiempos de pandemia. En este estudio descriptivo de enfoque mixto se aplicó una encuesta con el fin de conocer las principales necesidades de capacitación que tenían los emprendedores en relación con innovación tecnológica. A raíz de esta investigación la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional diseñó y desarrolló la capacitación llamada Manejo Básico de Oficinas para Emprendedores, de la cual se graduaron 91 emprendedores. Esta iniciativa facilitó una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos en especial para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento, tal como lo indica la meta 4.4 del cuarto objetivo de desarrollo sostenible de la ONU.

Palabras clave: Covid19; Desarrollo sostenible; Gestión administrativa, Innovación en emprendimientos; Innovación en microempresas; Innovación pedagógica; Tecnología e innovación.



Dossier: Abordajes interdisciplinarios para el desarrollo sustentable de la sociedad costarricense

2

Technological innovation in the administrative management of post-covid-19 enterprises and micro-enterprises: the case of Academic Activity Practical Processes for Teacher Training of the Commercial Education career of the National University, 2020

Abstract: The objective of this research consists of determining the technological innovations that were necessary to implement in the administrative management of entrepreneurships and micro-enterprises as a result of COVID-19 in order to maintain operations during the pandemic. In this descriptive study with a mixed approach, a survey was applied to determine the main training needs of the entrepreneurs in relation to technological innovation. As a result of this research, the Professional Secretariat School of the National University designed and developed the training called Basic Office Management for Entrepreneurs from which 91 entrepreneurs graduated. This initiative facilitated inclusive, equitable and quality education and promoted lifelong learning opportunities for all, especially to access employment, decent work and entrepreneurship, as indicated in target 4.4 of the fourth sustainable development goal of the ONU.

Keywords: Administrative management; COVID-19; Innovation in entrepreneurship, Innovation in micro-enterprises; Pedagogical innovation; Sustainable development; Technology and innovation.

Introducción

En 2020 la pandemia del COVID 19 afectó significativamente los sectores económicos del país, entre ellos el sector industrial, comercial y de servicios. Uno de los grupos que se vio impactado de manera importante fueron los pequeños productores o comercializadores de servicios conocidos como emprendedores y microempresarios. Según Alcaráz (2011) el emprendedor es el propietario de una empresa comercial con fines de lucro, son personas innovadoras que aprovechan las oportunidades que se les presentan para organizar nuevos negocios, haciendo buen uso de los recursos. En Costa Rica, algunos de los emprendimientos se



Dossier: Abordajes interdisciplinarios para el desarrollo sustentable de la sociedad costarricense

3

encuentran registrados en el Ministerio de Economía y otros trabajan al margen de la ley, es decir, no tienen oficialmente constituido su negocio.

Por otra parte, está el término de microempresarios el cual, según el Instituto Nacional de Estadística y Censo de Costa Rica (INEC) hace referencia a:

...las personas que poseen algún tipo de micro o pequeño negocio donde se desarrolla alguna actividad económica por su cuenta. Las microempresas de los hogares, son pequeños negocios que nacen en el núcleo familiar, desarrollan diversas actividades en todos los sectores de la economía y generalmente no están inscritas como empresas con cédula jurídica o no tienen una contabilidad formal. (párr. 1, 2021)

Así mismo, según la Cámara de Comercio de Costa Rica (2012) indica que la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) clasifica a las empresas según su tamaño, siendo las microempresas aquellas que cuentan con 1 a 5 trabajadores.

En el caso de que un emprendedor o microempresario cuente con los requisitos para calificar por la condición PYME (para micro, pequeño o mediano empresario) podrá registrarse ante el Ministerio de Economía de Costa Rica (MEIC), aportando todos los datos de su negocio, declaración de renta, CCSS al día, pólizas de riesgo del trabajo, entre otros, y de esta manera podrá estar cubierto por la Ley 8262 de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, mediante la que reciben beneficios como exoneración de impuestos, financiamiento, asistencia técnica y desarrollo empresarial (Pymes Costa Rica, 2021).

Sin embargo, muchos de los emprendimientos o microempresas que sostienen los hogares costarricenses no se encuentran registrados como tales,



Dossier: Abordajes interdisciplinarios para el desarrollo sustentable de la sociedad costarricense

4

poniéndolos en una condición aún más adversa ante la crisis por el Covid19, pues muchas de las medidas sanitarias interpuestas por el gobierno, como restricción del contacto humano, reducción de aforo en los locales, restricción vehicular, cierre de negocios, entre otras, generaron una afectación directa para estos pequeños negocios. Según el INEC (2021):

Entre mayo y agosto de 2020, en el Directorio de Empresas y Establecimientos (DEE), se incorporó como parte de la actualización, una sección del COVID-19; con el fin de que las empresas indicaran cuáles fueron los principales efectos de la pandemia. Se confirmó que el 94% tuvo afectación por el COVID-19; en donde el 91% indicó como principal consecuencia la reducción de los ingresos...Otras consecuencias de relevancia indicadas fueron la reducción de las ventas (90%), disminución de la jornada laboral (64%), disminución de planilla (32%), cierre temporal (28%), el aumento de gastos de operación (23%) y la implementación del teletrabajo (15%). (párr. 1 y 2).

La condición de vulnerabilidad en la que se encontraban los emprendimientos y microempresas debido al Covid19, fue la que generó el interés por desarrollar esta investigación. Se entiende vulnerabilidad como:

... término de origen latino que deriva de vulnerabilis, que significa “algo que causa lesión”. Es, en ese contexto, la susceptibilidad a ser lesionado, herido. En el vocabulario filosófico, es condición humana inherente a su existencia en su finitud y fragilidad, de manera tal que no puede ser superada o eliminada. Al reconocerse como vulnerables, las personas comprenden la vulnerabilidad del otro, así como la necesidad del cuidado, de la responsabilidad y de la solidaridad, y no la explotación de esa condición por parte de otros. (Cavalcante y Sadi, 2017, pág. 312).



Dossier: Abordajes interdisciplinarios para el desarrollo sustentable de la sociedad costarricense

5

Con base en lo anterior, y debido al compromiso de la ESP y de la UNA por realizar aporte social a través de la extensión universitaria y en aras de fomentar el cuarto objetivo de desarrollo sostenible de la ONU (2015) que indica “garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos” y en atención específica a la meta 4.4 de este objetivo que indica “aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento”, es que se estableció, desde la Actividad Académica Procesos Prácticos para la Formación de Docentes en Educación Comercial, el objetivo de determinar las innovaciones tecnológicas que era necesario implementar en la gestión administrativa de emprendimientos y microempresas a raíz del Covid19, con el fin de mantener el funcionamiento y la competitividad en tiempos de pandemia, lo anterior para obtener insumos que permitieran a la ESP proponer un aporte de capacitación, dentro del alcance de su objeto de estudio que es la administración de oficinas y su enseñanza, para beneficiar a esta población de emprendedores y microempresarios, ofreciéndoles herramientas que les permitiera el desarrollo sostenible en tiempos de crisis.

Metodología

El presente trabajo se enmarca en una investigación con alcance descriptivo por cuanto; “consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández et. al, 2014, p. 92).



Dossier: Abordajes interdisciplinarios para el desarrollo sustentable de la sociedad costarricense

6

El alcance del estudio es mixto, utilizando el enfoque cuantitativo pues este se basa en la evidencia de datos numéricos y la interpretación de estos, así como el enfoque cualitativo mediante el análisis de preguntas abiertas aplicadas a la población de interés.

Referente a la técnica de investigación utilizada para la obtención de los datos se aplicó una encuesta, mediante el instrumento de cuestionario con el fin de conocer las principales necesidades de capacitación que tenían los participantes en relación con la innovación tecnológica, para que sus actividades comerciales se adaptarán al contexto nacional post Covid19. En el estudio participaron 28 emprendimientos y microempresas, quienes compartieron sus requerimientos en asesoría para poder reinventarse e innovar en sus prácticas administrativas.

Resultados

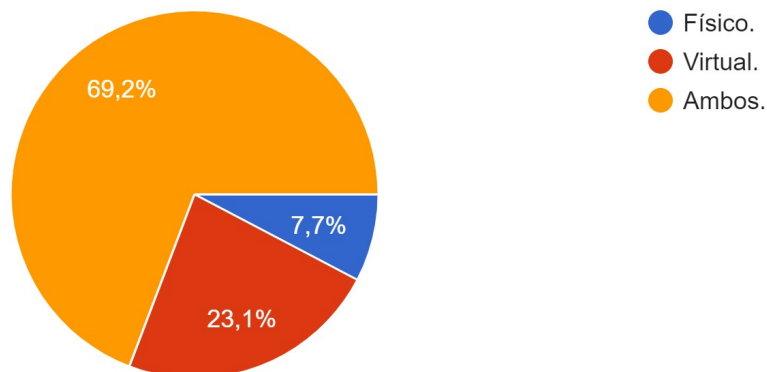
Posterior a la recolección de los datos se realizó la sistematización y análisis estadístico de la información. El cuestionario se dividió en dos secciones: datos generales y necesidades de capacitación en Gestión administrativa y Competencias tecnológicas. De acuerdo con el cuestionario estructurado aplicado a los emprendedores se obtienen los siguientes resultados. Se le consultó a los emprendedores y microempresarios sobre la modalidad del emprendimiento, el 69,2% desarrolla su actividad económica mediante la modalidad mixta física y virtual, tal como lo muestra la siguiente figura.



Dossier: Abordajes interdisciplinarios para el desarrollo sustentable de la sociedad costarricense



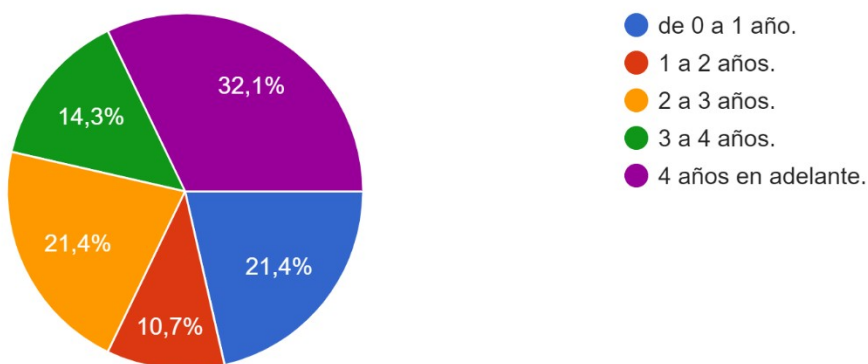
Figura 1
Modalidad de los emprendimientos



Fuente: obtenida del Instrumento de necesidades de capacitación, noviembre 2020.

Asimismo, se identificó los años de antigüedad de los emprendimientos mencionados. El 32,1% tiene 4 años o más, se puede observar que son negocios nuevos, pero enfrentaron grandes retos en el 2020 porque la mayoría venía iniciando su idea de negocio cuando ingresó la pandemia por la Covid19.

Figura 2
Antigüedad de los emprendimientos



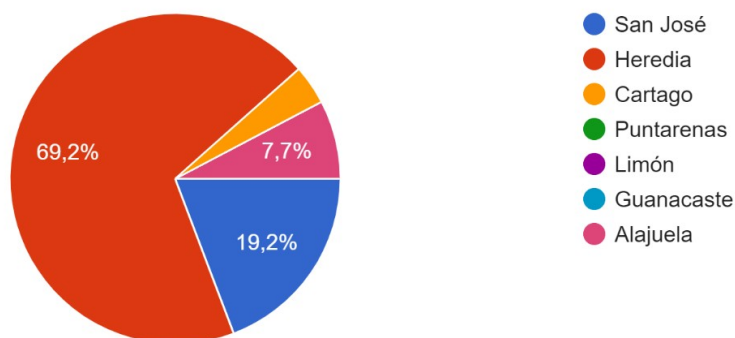
Fuente: obtenida del Instrumento de necesidades de capacitación, noviembre 2020.



En la siguiente figura se evidencia que el 69,2% de los emprendimientos de la población en estudio se encuentran en la provincia de Heredia, lo cual representa la comunidad a la que se dirigió la capacitación.

Figura 3

Provincia donde se ubica el emprendimiento.



Fuente: obtenida del Instrumento de necesidades de capacitación, noviembre 2020.

Seguidamente, en la sección de necesidades de capacitación para la gestión administrativa del emprendimiento, se le brindó una lista de temáticas y el resultado es el siguiente: 19 emprendedores o microempresarios requieren conocer sobre facturación electrónica, 18 señalan la temática actuar conforme a la etiqueta de negocios y tener buena presentación personal y 16 administrar adecuadamente el tiempo, manejo de agenda. Se evidencian temáticas de mucho interés para ingresar al mercado digital y sobresalir de la crisis que generó la pandemia por el Covid19.

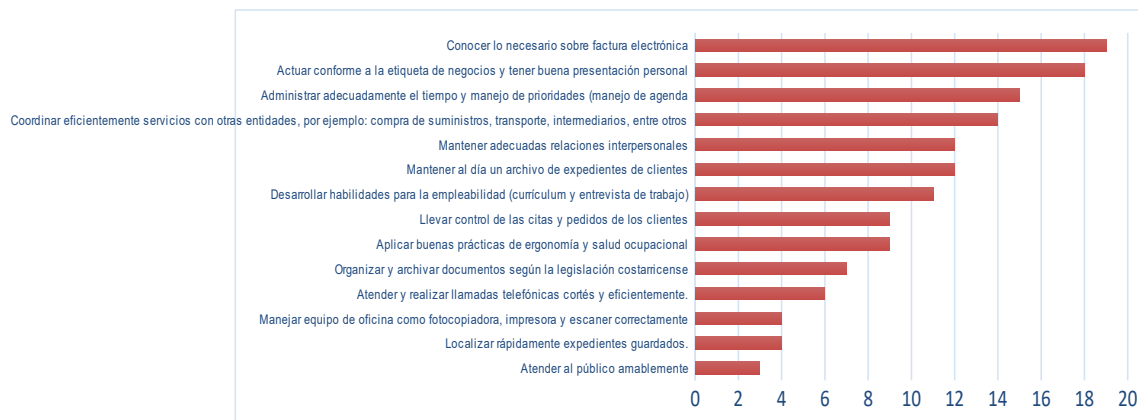


Dossier: Abordajes interdisciplinarios para el desarrollo sustentable de la sociedad costarricense



Figura 4

Necesidades de capacitación de los microempresarios o emprendedores en el área de gestión administrativa



Fuente: obtenida del Instrumento de necesidades de capacitación, noviembre 2020.

Además, se les consultó sobre otras temáticas de interés para agilizar el manejo administrativo de su emprendimiento, con el fin de generar más contenido a la capacitación en torno a sus necesidades de formación.



Figura 5.
Otras temáticas de interés en el área administrativa

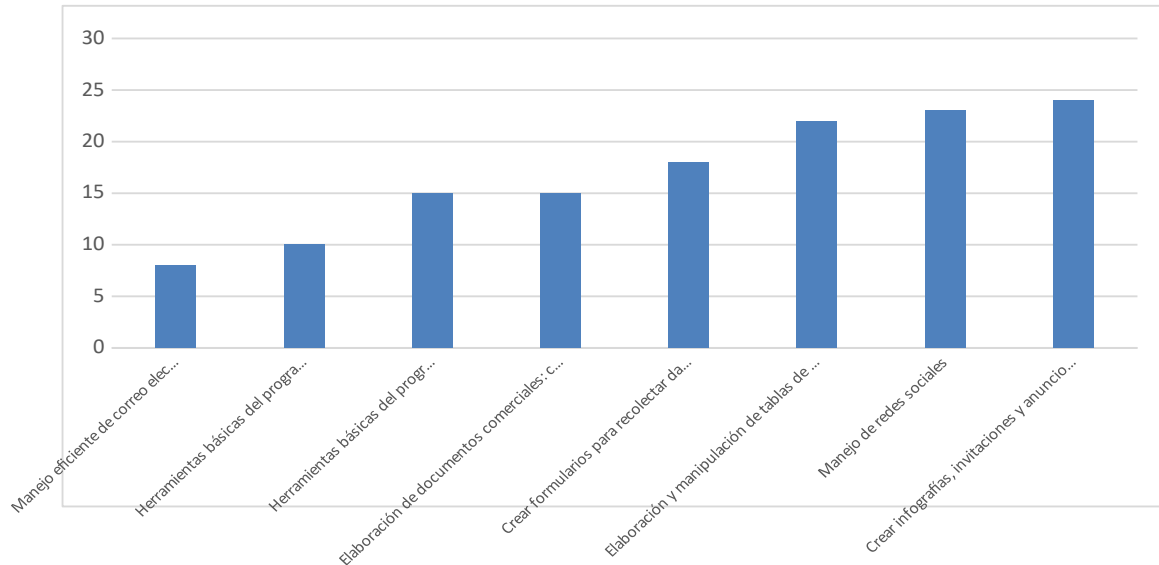


Fuente: obtenida del Instrumento de necesidades de capacitación, noviembre 2020.

En relación con las temáticas de actualización tecnológica, se le presentó a la población en estudio una lista y el resultado de elección es el siguiente: 24 identificaron el tema de crear infografías, invitaciones, material publicitario, 23 eligen manejo de redes sociales, 22 elaboración y manipulación de tablas de datos en Excel. Se evidencia que existe una necesidad de la mayoría de los emprendedores por crear contenido digital para redes sociales y sitios web, ya que los cambios que generó la pandemia por la Covid19 los impulsó a lanzar nuevas estrategias de mercado y mantener a flote el negocio.



Figura 6
Necesidades de capacitación en el área tecnológica de los microempresarios o emprendedores.



Fuente: obtenida del Instrumento de necesidades de capacitación, noviembre 2020.

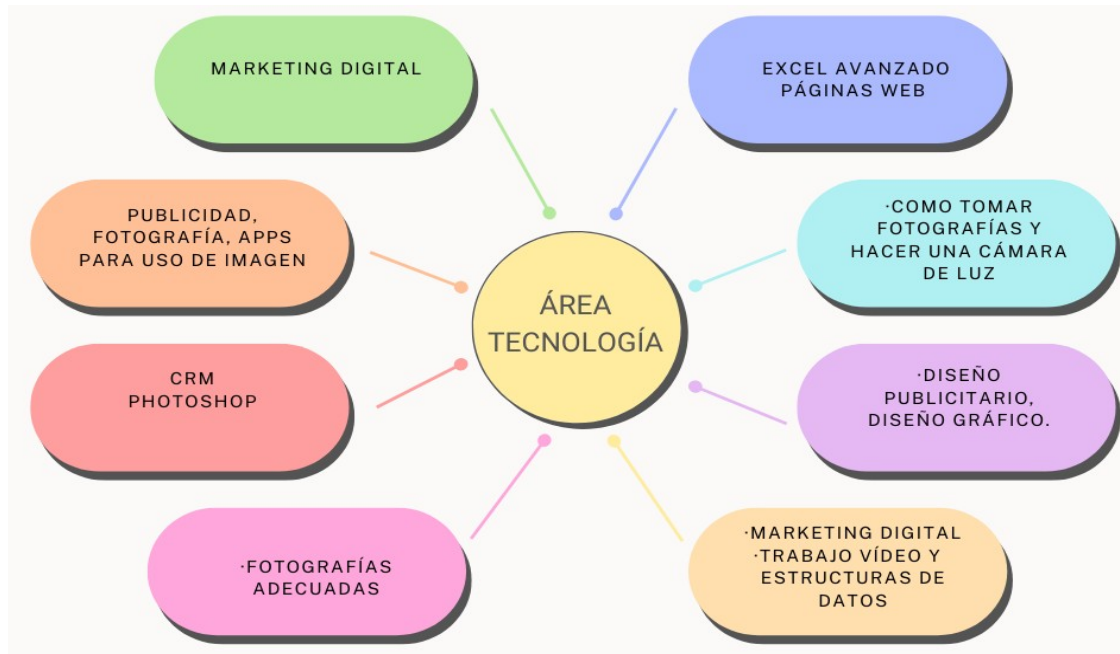
Asimismo, señalan otras temáticas en el área de tecnología y de interés de los microempresarios y emprendedores para recibir capacitación, sobresaliendo la creación de material digital y conocimiento en herramientas tecnológicas.



Dossier: Abordajes interdisciplinarios para el desarrollo sustentable de la sociedad costarricense

12

Figura 7
Otras temáticas de interés en el área de la tecnología.

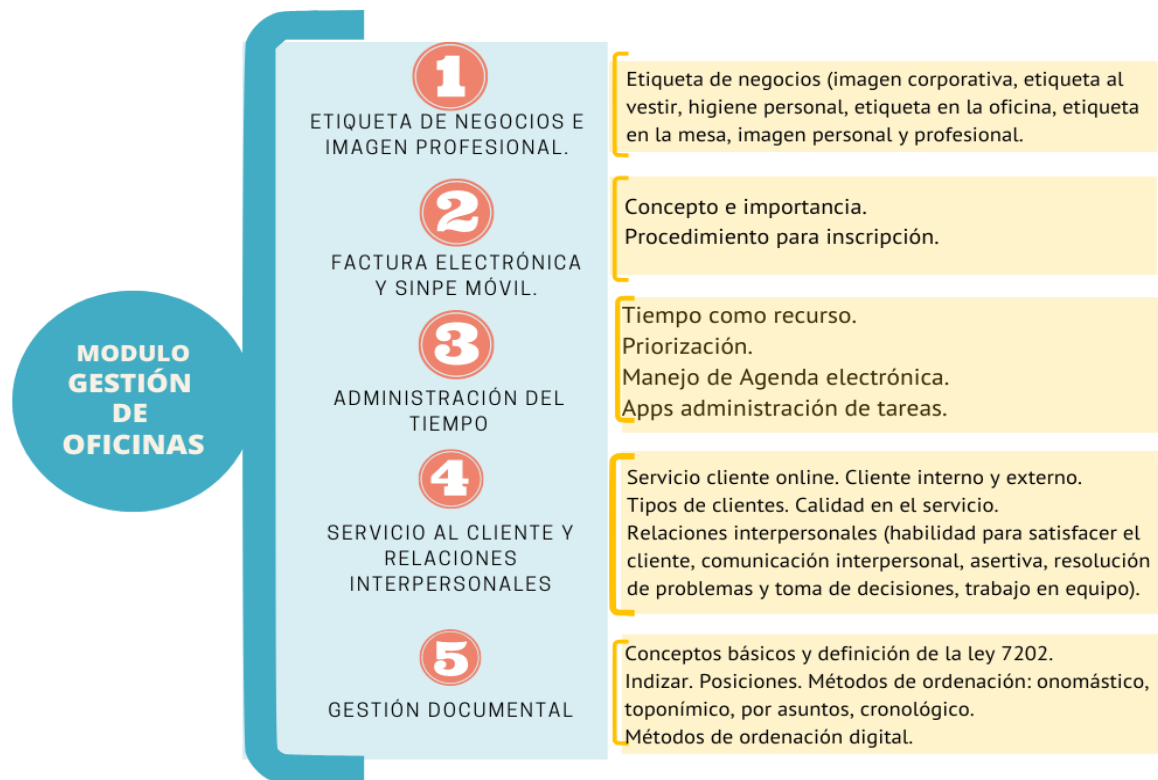


Fuente: obtenida del Instrumento de necesidades de capacitación, noviembre 2020.

Con base en los resultados arrojados por medio de las encuestas y tomando en consideración los aportes que la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional puede abarcar desde su objeto de estudio, se establecieron los siguientes temas para el desarrollo de la capacitación Manejo Básico de Oficinas para Emprendedores:



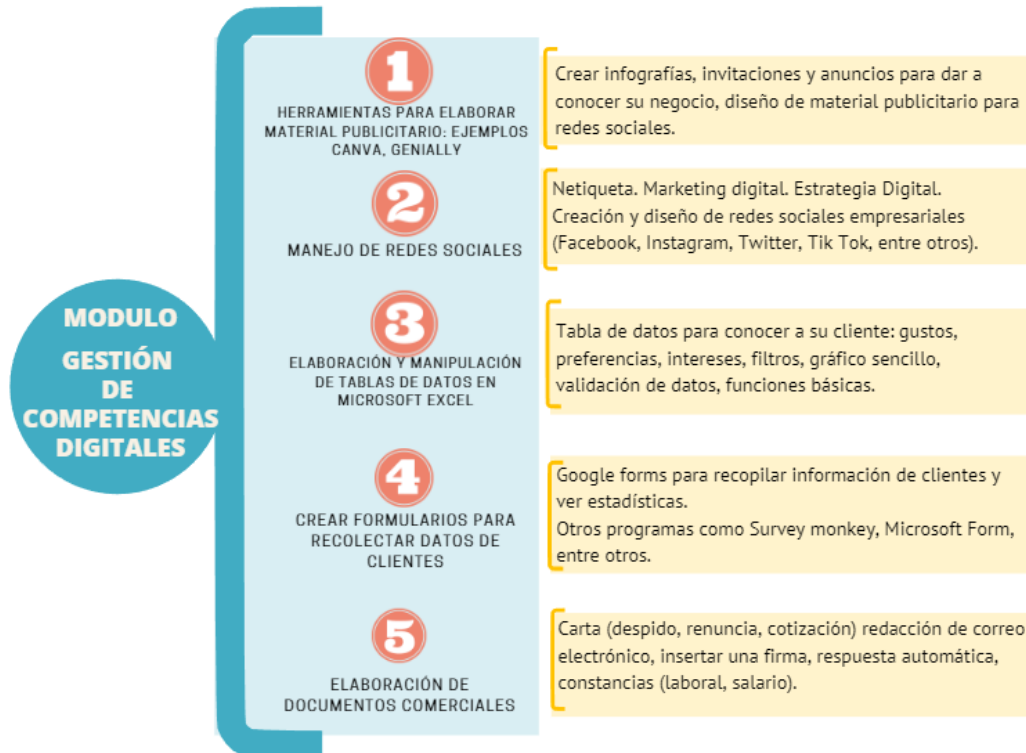
Figura 8
Temáticas del Módulo de Gestión de oficinas



Fuente: obtenida del Instrumento de necesidades de capacitación, noviembre 2020.



Figura 9
Temáticas del Módulo de Competencias digitales



Fuente: obtenida del Instrumento de necesidades de capacitación, noviembre 2020.

Una vez diseñada la capacitación se procedió a su desarrollo bajo la coordinación de la Actividad Académica Procesos Prácticos para la Formación de Docentes en Educación Comercial y con la colaboración de 22 docentes practicantes que cursaban en el 2020 su Práctica Profesional Supervisada para optar por el grado de Bachillerato en Educación Comercial. Las clases se desarrollaron mediante clases virtuales.

En la primera experiencia de la capacitación en el año 2020 se contó con la participación de 91 emprendedores y microempresarios, quienes compartieron sus



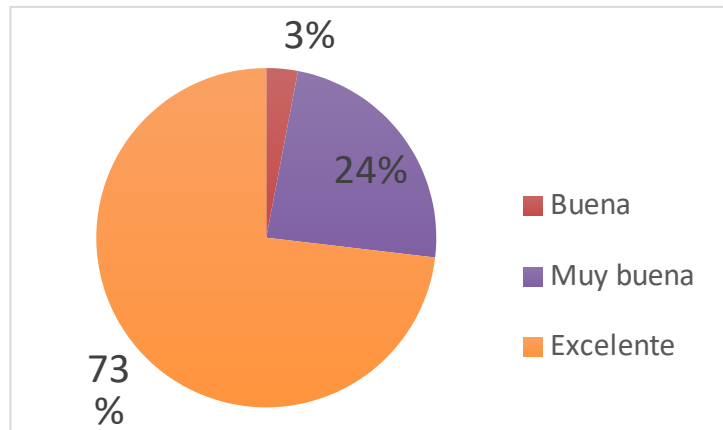
Dossier: Abordajes interdisciplinarios para el desarrollo sustentable de la sociedad costarricense

15

opiniones y sus experiencias a través de un instrumento de evaluación sobre el desarrollo de los módulos:

Figura 10

Calificación de los participantes en la capacitación Manejo básico de oficinas para emprendedores



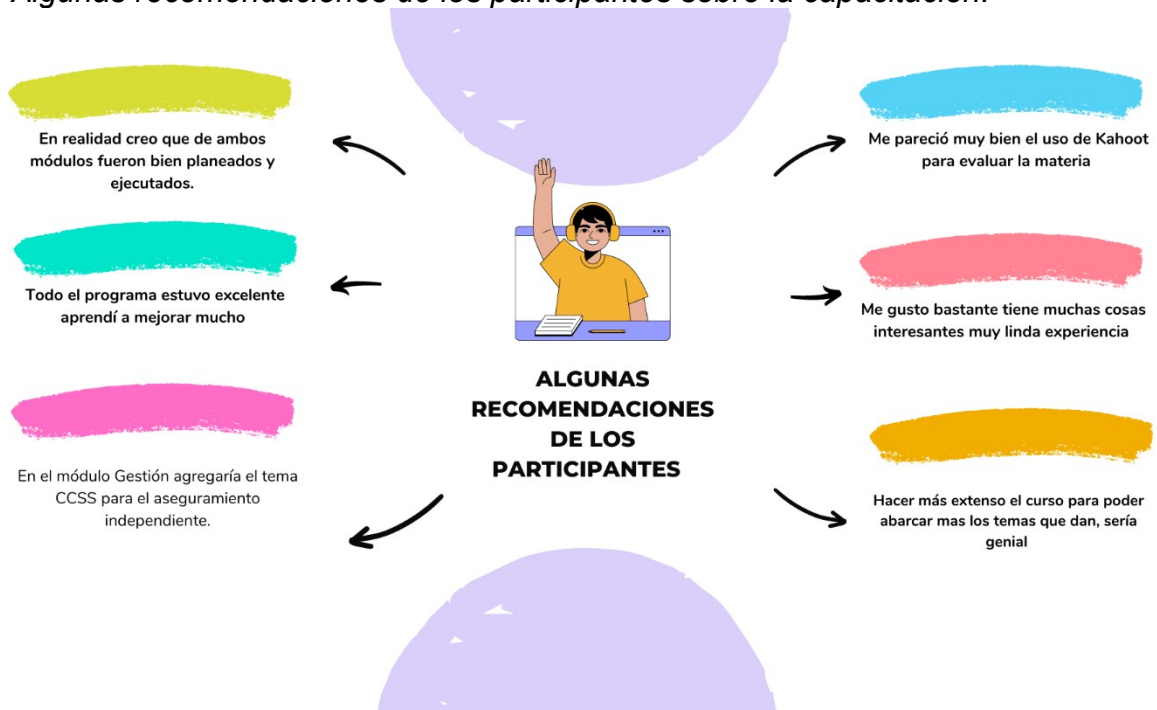
Fuente: obtenida del Instrumento de necesidades de capacitación, noviembre 2020.

A continuación, se detallan algunas de las recomendaciones y comentarios que realizaron los participantes de los módulos de capacitación.



Figura 11

Algunas recomendaciones de los participantes sobre la capacitación.



Fuente: obtenida del Instrumento de necesidades de capacitación, noviembre 2020.

Conclusiones

La pandemia mundial originada por el Covid19 representó retos importantes en todos los sectores sociales, políticos y económicos. Las personas más afectadas fueron aquellas quienes tuvieron que interrumpir su actividad económica y único medio para sustentar a sus familias debido a las restricciones de movilidad y contacto por riesgo de contagio.

Muchas personas emprendedoras dedicadas al transporte, manualidades, negocios de comida, servicios profesionales, actividades recreativas, así como



Dossier: Abordajes interdisciplinarios para el desarrollo sustentable de la sociedad costarricense

17

venta de bienes y servicios experimentaron el cierre parcial o total de sus negocios, limitando así el ingreso neto de sus hogares.

Aunque muchos de los emprendimientos encuestados manifestaron ofrecer servicios de manera virtual, se evidenció que la virtualidad era más bien utilizada para realizar comunicación y coordinación de servicios presenciales, por lo que era indispensable el apoyo para la virtualización de sus negocios de manera que se les facilitara enfrentar los cambios generadores por el Covid19. La mayoría de los microempresarios no contaban con herramientas o conocimiento para virtualizar sus negocios al 100%, otros tuvieron que diversificarse pues era imposible ofrecer sus servicios o porque su población meta no estaba consumiendo su oferta.

Ante la situación de vulnerabilidad que experimentaron los emprendedores y microempresarios en 2020, se evidenció que era oportuna y permitiente una capacitación que ofreciera a estas personas herramientas para poder potenciar sus negocios y adaptarse al nuevo contexto post Covid19.

Con la iniciativa de la Actividad Académicas Procesos Prácticos para la Formación de Docentes en Educación Comercial de la ESP y la UNA fue posible garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos en especial para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento, tal como lo indica la meta 4.4 del cuarto objetivo de desarrollo sostenible de la ONU.

A pesar de las adversidades que enfrentaron los emprendedores y microempresarios por la Covid19, se les apoyó para que aprovecharan el tiempo de pandemia para capacitarse en temas tecnológicos y para desarrollar nuevas competencias que les permitiera gestionar óptimamente sus emprendimientos.



Dossier: Abordajes interdisciplinarios para el desarrollo sustentable de la sociedad costarricense

18

Desde la ESP de la UNA se realizaron las adaptaciones necesarias para continuar desarrollando esta actividad académica gratuita de extensión social mediante la modalidad virtual en beneficio de personas que requerían el apoyo académico en tiempos de pandemia, al mismo tiempo que un equipo de docentes practicantes de la carrera Educación Comercial desarrollaban competencias docentes y sensibilización social que les permitirá fortalecer su perfil como futuros profesionales en docencia.

Fue posible reinventarse para aprovechar todos los recursos disponibles para continuar apoyando el desarrollo de la sociedad costarricense mediante la Universidad, con el fin de apoyar a aquellos emprendedores y microempresarios que lo requerían a través de capacitación en temas vitales para la gestión administrativa de sus negocios.

Referencias bibliográficas

- Alcaráz-Rodríguez, R. (2011). El emprendedor de éxito (4ta edición). McGraw Hill.
- Cámara de Comercio de Costa Rica. (2012). Estadísticas Económicas Cámara de Comercio de Costa Rica http://camara-comercio.com/camara2/wp-content/uploads/2015/11/17_docestadisticasempresas.pdf.
- Cavalcante T. y Sadi P. (2017). Los conceptos de vulnerabilidad humana y la Integridad individual para la bioética. <https://www.scielo.br/j/bioet/a/SQkz3G9zHJLvQPPWntccvK/?format=pdf&lang=es>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación (6ta edición). McGraw Hill Interamericana.



Dossier: Abordajes interdisciplinarios para el desarrollo sustentable de la sociedad costarricense

19

Instituto Nacional de Estadística y Censo (2021). 94% de las empresas impactadas por efectos del COVID-19. <https://www.inec.cr/noticia/94-de-las-empresas-impactadas-por-efectos-del-covid-19>

Instituto Nacional de Estadística y Censo (2021). Encuesta nacional de microempresas de los hogares. <https://www.inec.cr/encuestas/encuesta-nacional-de-microempresas-de-los-hogares>

Organización de las Naciones Unidas (2015). Objetivos de desarrollo sostenible. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/>

Pymes costa Rica (2021). Información Pyme. <https://www.pyme.go.cr/noticia.php?ID=56>

