

**Universidad Internacional de las Américas**

**Vicerrectoría Académica**

**Estudio de viabilidad financiera del producto de  
anticipo de salario de la Fintech Avocash para  
trabajadores del sector comercial de principales  
supermercados del cantón de Atenas 2025**

**Modalidad de Tesis para optar por el grado de Maestría  
en Administración de Empresas con Énfasis en Finanzas**

**Autor:**

**Mayron Vargas Oviedo**

**Tutor:**

**Harold Coronado Coronado**

**San José, 2025**

## TABLA DE CONTENIDOS

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| TABLA DE CONTENIDOS.....                 | 3  |
| Índice de figuras .....                  | 8  |
| Índice de tablas .....                   | 9  |
| DEDICATORIA .....                        | 11 |
| RESUMEN EJECUTIVO .....                  | 12 |
| ABSTRACT .....                           | 13 |
| CAPÍTULO I. PROBLEMA.....                | 14 |
| 1.1 Introducción .....                   | 14 |
| 1.2 Planteamiento del Problema .....     | 16 |
| 1.3 Pregunta de la investigación .....   | 18 |
| 1.4 Justificación .....                  | 19 |
| 1.5 Objetivos .....                      | 24 |
| 1.5.1 Objetivo General .....             | 24 |
| 1.5.2 Objetivos específicos. ....        | 24 |
| 1.6 Alcance de la investigación .....    | 25 |
| 1.7 Delimitaciones.....                  | 25 |
| 1.8 Limitaciones .....                   | 26 |
| 1.9 Antecedentes .....                   | 27 |
| 1.9.1 Antecedentes Internacionales ..... | 27 |
| 1.9.2 Antecedentes Nacionales.....       | 34 |
| 1.10 Proyecciones .....                  | 37 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....         | 38 |
| 2.1 Marco contextual.....                | 38 |
| 2.1.1 Cantón de Atenas .....             | 38 |

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| 2.1.2 Empresas Fintech .....                             | 39 |
| 2.1.2.1 Mercado Fintech en Costa Rica .....              | 41 |
| 2.1.2.2 Fintech Avocash .....                            | 42 |
| 2.2 Marco Referencial.....                               | 43 |
| 2.1.1 Anticipo de salario .....                          | 43 |
| 2.1.1.1 Anticipo sistema bancario tradicional .....      | 43 |
| 2.2.1.2. Anticipo Fintech .....                          | 46 |
| 2.1.1.2.1 Préstamos Peer to Peer [P2P] .....             | 46 |
| 2.2 Análisis del mercado .....                           | 48 |
| 2.2.1 Estudio del mercado.....                           | 48 |
| 2.2.2 Segmentación del mercado.....                      | 49 |
| 2.2.3 Estimación de la demanda .....                     | 50 |
| 2.2.4 Demanda Insatisfecha de servicios financieros..... | 52 |
| 2.2.5 Efecto Churn .....                                 | 52 |
| 2.3 Valoración de viabilidad de proyectos .....          | 53 |
| 2.3.1 Estructura de Capital .....                        | 53 |
| 2.3.2 Tasa de descuento .....                            | 54 |
| 2.3.3 Inversión inicial.....                             | 55 |
| 2.3.4 Costo promedio ponderado de capital (WACC) .....   | 56 |
| 2.3.5 Capital de trabajo .....                           | 56 |
| 2.3.6 Costos de operación .....                          | 57 |
| 2.3.7 Proyección de Ingresos.....                        | 58 |
| 2.3.8 Flujo de efectivo .....                            | 58 |
| 2.3.9 Flujo de efectivo proyectado .....                 | 59 |
| 2.3.10 Periodo de Retorno de la Inversión .....          | 60 |

|                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.11 Coeficiente del Beta ( $\beta$ ) .....                                               | 61        |
| 3.3.12 Modelo de Valoración de Activos Financieros (CAPM, Capital Asset Pricing Model)..... | 62        |
| 2.3.13 Valor Actual Neto [VAN].....                                                         | 63        |
| 2.3.14 Tasa Interna de Retorno [TIR] .....                                                  | 64        |
| 2.3.15 TIR <sub>m</sub> , Tasa Interna de Retorno Modificada .....                          | 65        |
| 2.3.16 Análisis de Sensibilidad .....                                                       | 66        |
| 2.3.17 Relación Costo Beneficio [RCB].....                                                  | 67        |
| 2.3.18 Periodo de Recuperación [PR] .....                                                   | 68        |
| 2.3.19 Índice de Deseabilidad [ID] .....                                                    | 69        |
| 2.3.20 Punto de equilibrio.....                                                             | 70        |
| 2.3.21 Rendimiento Contable [RC].....                                                       | 71        |
| 2.3.22 El horizonte financiero a 10 años .....                                              | 72        |
| 2.3.23 Análisis del riesgo.....                                                             | 73        |
| 2.3.24 Escenarios financieros .....                                                         | 73        |
| 2.3.25 Criterios de aceptación de un proyecto financiero.....                               | 78        |
| <b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>                                                | <b>79</b> |
| <b>3.1 Enfoque de la investigación.....</b>                                                 | <b>79</b> |
| <b>3.2 . Tipo de investigación .....</b>                                                    | <b>80</b> |
| <b>3.2.1 Descriptiva.....</b>                                                               | <b>80</b> |
| 3.3 Diseño de la investigación .....                                                        | 80        |
| <b>3.3.1 No Experimental.....</b>                                                           | <b>80</b> |
| <b>3.3.2 Transversal .....</b>                                                              | <b>81</b> |
| <b>3.4. Población y muestra .....</b>                                                       | <b>81</b> |
| <b>3.4.1 Población.....</b>                                                                 | <b>81</b> |

|                                                                                                       |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>3.4.2 Muestra</b> .....                                                                            | 81  |
| 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección .....                                                      | 84  |
| <b>3.5.1 La encuesta</b> .....                                                                        | 85  |
| 3.6.1.1 El cuestionario .....                                                                         | 85  |
| <b>3.7 Procedimiento de recolección de información</b> .....                                          | 86  |
| <b>3.6 Fuentes de información</b> .....                                                               | 86  |
| 3.7 Tratamiento de la información.....                                                                | 87  |
| 3.7.1 Análisis de la información.....                                                                 | 87  |
| 3.8 Matriz de variables .....                                                                         | 89  |
| 3.9 Metodología de la Investigación.....                                                              | 91  |
| 3.10 Cronograma de trabajo .....                                                                      | 92  |
| 3.11 Consideraciones éticas .....                                                                     | 93  |
| <b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....                                     | 94  |
| 4.1 Análisis de mercado .....                                                                         | 94  |
| 4.1.1 Variable 1. Oferta de la competencia de anticipos de salario.....                               | 98  |
| 4.1.2 Variable 2. Demanda Insatisfecha.....                                                           | 103 |
| 4.1.3 Variable 3. Indicadores financieros .....                                                       | 108 |
| 4.2 Análisis financiero de la viabilidad del producto adelanto de salario en la Fintech Avocash ..... | 112 |
| <b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....                                               | 122 |
| 5.1 Conclusiones .....                                                                                | 122 |
| 5.2 Recomendaciones .....                                                                             | 126 |
| <b>CAPÍTULO VI. PROPUESTA</b> .....                                                                   | 128 |
| 6.1 Justificación .....                                                                               | 128 |
| 6.2 Objetivos de la propuesta .....                                                                   | 130 |

|                                                                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 6.2.1 Objetivo general de la propuesta .....                                                                    | 130 |
| 6.2.1.1 Objetivos táctico 1 .....                                                                               | 130 |
| 6.2.1.2 Objetivo táctico 2 .....                                                                                | 130 |
| 6.2.1.3 Objetivo táctico 3 .....                                                                                | 130 |
| 6.3 Supuestos .....                                                                                             | 131 |
| 6.4 Desarrollo de la propuesta .....                                                                            | 131 |
| 6.4.1 Actividades claves para la propuesta .....                                                                | 132 |
| 6.4.2 Políticas financieras y organizacionales para la sostenibilidad del<br>producto adelanto de salario. .... | 134 |
| 6.4.2 Matrices de Análisis .....                                                                                | 137 |
| 6.4.2.1 Matriz cuantitativa .....                                                                               | 138 |
| 6.4.2.2 Matriz cualitativa.....                                                                                 | 141 |
| 6.5 Conclusiones de la propuesta.....                                                                           | 143 |
| 6.7 Cronograma de actividades de la propuesta.....                                                              | 145 |
| 6.8 Costos de la Propuesta.....                                                                                 | 146 |
| Bibliografía .....                                                                                              | 147 |
| Anexo 1. Cuestionario a personas trabajadoras .....                                                             | 157 |

## Índice de figuras

|                                                                                                  |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Figura 1. Supermercado en el cantón de Atenas .....                                              | 39  |
| Figura 2. Edad de personas participantes en el estudio.....                                      | 95  |
| Figura 3. Distribución por sexo de personas encuestadas .....                                    | 96  |
| Figura 4. Porcentajes de ingresos en población encuestada .....                                  | 97  |
| Figura 5. Opciones de anticipo de salario .....                                                  | 99  |
| Figura 6. Porcentaje de anticipo de salario que las personas trabajadoras podrían anticipar..... | 100 |
| Figura 7. Porcentaje de ofertas de anticipo salarial.....                                        | 102 |
| Figura 8. Porcentaje de solicitud de adelanto de salario .....                                   | 104 |
| Figura 9. Porcentaje de probabilidad de solicitud de adelanto de salario.....                    | 105 |
| Figura 10. Porcentaje de disponibilidad a pago de comisión por adelanto de salario .....         | 107 |
| Figura 11. Porcentaje de endeudamiento mensual .....                                             | 108 |
| Figura 12. Porcentaje de demora en pago de créditos.....                                         | 110 |

## Índice de tablas

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 1. Antecedentes internacionales .....                                      | 27  |
| Tabla 2. Antecedentes nacionales .....                                           | 34  |
| Tabla 3. Requisitos para adelanto de salario en sistema bancario costarricense.. | 44  |
| Tabla 4. Ficha técnica de la muestra .....                                       | 83  |
| Tabla 5. Descripción de fuentes de información.....                              | 87  |
| Tabla 6. Matriz de variables.....                                                | 89  |
| Tabla 7. Metodología de la investigación.....                                    | 91  |
| Tabla 8. Edad de personas participantes .....                                    | 95  |
| Tabla 9. Género de las personas participantes en la encuesta .....               | 96  |
| Tabla 10. Ingresos mensuales por rangos.....                                     | 97  |
| Tabla 11. Oferta de anticipos de salario.....                                    | 98  |
| Tabla 12. Capacidad persona de anticipo del salario .....                        | 100 |
| Tabla 13. Ofertas de anticipo de salario .....                                   | 102 |
| Tabla 14. Intensión de solicitud de adelanto de salario .....                    | 103 |
| Tabla 15. Probabilidad de solicitud de adelanto salarial .....                   | 105 |
| Tabla 16. Disposición a pagar comisión por adelanto de trabajo.....              | 106 |
| Tabla 17. Nivel de endeudamiento mensual.....                                    | 108 |
| Tabla 18. Historial crediticio.....                                              | 110 |
| Tabla 19. Nivel de respuesta ante emergencia financiera .....                    | 111 |
| Tabla 21. Supuestos de gastos .....                                              | 115 |
| Tabla 22. Escenarios financieros.....                                            | 121 |
| Tabla 23. Actividades claves para la propuesta.....                              | 132 |

|                                                                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 24. Políticas propuestas a la Fintech Avocash para la sostenibilidad del producto adelanto de salario. .... | 135 |
| Talla 25. Matriz cuantitativa. ....                                                                               | 138 |
| Tabla 26. Matriz cualitativa .....                                                                                | 141 |

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi esposa, cuyo constante apoyo, comprensión y amor han sido fundamentales en cada etapa de este proceso académico. Su fortaleza y compañía han sido un pilar invaluable para alcanzar esta meta.

A mi hijo, fuente de inspiración y motivación, cuya existencia da sentido a cada uno de mis esfuerzos y refuerza mi compromiso con un futuro lleno de propósito.

A mi familia en general, por su respaldo incondicional, por inculcarme valores firmes y por estar siempre presentes, incluso en la distancia. Esta conquista es también fruto de su ejemplo y acompañamiento.

Con profundo agradecimiento y respeto.

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación, se realizó con el objetivo de evaluar la viabilidad financiera del producto de anticipo de salario de la Fintech Avocash para trabajadores del sector comercial de principales supermercados del cantón de Atenas 2025.

Con dicho propósito, se fundamenta el estudio mediante un marco referencial, de análisis de mercado, y valoración de métricas financieras para establecer la viabilidad del proyecto. Desde esa perspectiva se planteó la investigación bajo un enfoque positivista, diseño cuantitativo, descriptivo, no experimental. Se empleó una muestra de 77 personas trabajadoras en 15 supermercados ubicados en el cantón anteriormente señalado, quienes participaron respondiendo un cuestionario de pregunta cerrada de respuesta politómicas.

Dentro de los resultados obtenidos y de mayor relevancia, se percibe un mercado financiero favorable para ofertar y colocar el producto en la población de trabajadores de supermercados, con vinculación a deducción automática de planilla, lo que permite proyectar un porcentaje de recuperación del 100%.

Respecto a los indicadores financieros de mayor relevancia, el análisis proyectado a 10 años permite establecer un WACC del 12%, Beta 0.91, CAPM del 7.37%, PR de 4 años, VAN  $\phi$ 1,045,415, TIR del 11.86% y TIRm = 13.34%, valores que permite concluir que, el adelanto de salario para las personas trabajadoras en los supermercados del cantón de Atenas, ofertado por la Fintech Avocash es financieramente viable a un nivel operativo a mediano plazo.

Finalmente se plantea una propuesta de trabajo con el objetivo de recomendar acciones a la gerencia de la Fintech para el manejo del producto en el cantón de Atenas, como soporte para la toma de decisiones financieras en forma informada que aporten en el logro de los objetivos de rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

**Palabras clave:** valoración, tasa de descuento, rentabilidad de largo plazo.

## ABSTRACT

This research was conducted to evaluate the financial viability of the Avocash Fintech salary advance product for commercial workers at major supermarkets in the Atenas 2025 canton.

To this end, the study is based on a framework of reference, market analysis, and assessment of financial metrics to establish the project's viability. From this perspective, the research was conducted using a positivist approach, with a quantitative, descriptive, and non-experimental design. A sample of 77 workers from 15 supermarkets located in the aforementioned canton was used. They participated by answering a closed-ended, polytomous questionnaire.

Among the most significant results obtained, a favorable financial market is perceived for offering and selling the product to the supermarket worker population, with automatic payroll deductions, which allows for a projected recovery rate of 100%.

Regarding the most relevant financial indicators, the 10-year projected analysis establishes a WACC of 12%, Beta 0.91, CAPM of 7.37%, PR of 4 years, NPV of  $\phi 1,045,415$  IRR of 11.86%, and IRRm = 13.34%. These values allow us to conclude that the salary advance for supermarket workers in the canton of Atenas, offered by the Fintech Avocash, is financially viable at a medium-term operational level.

Finally, a work proposal is presented with the objective of recommending actions to the Fintech management for product management in the canton of Atenas, as support for informed financial decision-making that contributes to achieving long-term profitability and sustainability objectives.

**Keywords:** valuation, discount rate, long-term profitability

## **CAPÍTULO I. PROBLEMA**

### **1.1 Introducción**

La continuación de la tecnología ha generado nuevas formas de hacer negocios a través de internet, el surgimiento y consolidación del internet de las cosas ha posibilitado un cambio de modelo en el que no solo las personas interactúan por medio del internet, Sino que realizan transacciones a través de dispositivos inteligentes, que puedan recopilar información, procesarla, y tomar decisiones fundamentadas en esa información.

Lo cual sin lugar a duda, ha transformado la manera de hacer negocios y las estrategias de las empresas, para el máximo aprovechamiento de la tecnología como un medio para aumentar sus ganancias, fortalecer su presencia en el mercado, y garantizar su permanencia a largo plazo. En forma específica, en el sector financiero costarricense, se han adaptado diversos avances tecnológicos que permiten a empresas como las Fintech, ofrecer nuevas oportunidades de productos para responder a las necesidades de los clientes.

Cabe señalar, que fue a partir del año 2000, en donde las entidades financieras costarricenses, adoptaron una estrategia centrada en la banca en línea, utilizando el internet como herramienta para difundir información y permitir transacciones. Es así que por ejemplo, el Banco de Costa Rica lanzó su sitio web con una interfaz informativa. Posteriormente el Banco Nacional ofrecía transacciones que permitía consultar saldos con la opción de hacer transferencias de fondos entre cuentas.

Por supuesto, los servicios en línea han ganado mayor popularidad durante los últimos años, ayudando a disminuir los gastos operativos referentes a estructura y personal, otorgando mayores posibilidades de interacción a los usuarios bajo la idea de una mayor accesibilidad, omnipresencia en las transacciones digitales, es así que para el año 2025, no se percibe ninguna institución financiera que crezca una plataforma digital que permita llevar a cabo transacciones o acceder a servicios por internet.

Ahora bien, aterrizando en el tema de investigación, es necesario partir del hecho que según Madrigal (2025) citado por Alvarado, (2025) “en el caso específico de Las empresas Fintech (que brindan servicios financieros a través de plataformas digitales y tecnológicas) proveen eficiencia al sistema financiero nacional. Además, mejora la competencia y por lo tanto se traducen en un beneficio para el consumidor final” (párr. 1)

Perspectiva desde la cual, en el presente estudio se pretende analizar la viabilidad financiera y sostenibilidad del producto adelanto de salarios para las personas trabajadoras en los supermercados de cartón de Atenas, provincia de Alajuela. Perspectiva desde la cual, la presente investigación se divide en 5 etapas fundamentales. La primera de ellas corresponde a la parte introductoria en donde se formulan objetivos, alcance de investigación, antecedentes nacionales e internacionales entre otros.

En una segunda etapa se realiza el abordaje del marco contextual, mencionando algunas características del cantón de Atenas, de mercado Fintech en Costa Rica, con especial mención en la empresa Avocash. Seguidamente se desarrolla el marco referencial en donde se abordan conceptos específicos relacionados al anticipo salarial, análisis de mercado y valoración de viabilidad de proyectos.

Seguidamente se desarrolla el marco metodológico, en el cual se hace referencia al enfoque y tipo de investigación, se define la población y muestra, se operacionaliza la matriz de variables, se definen los instrumentos de recolección de información y se establece el cronograma de trabajo. En la siguiente fase de la investigación, se realiza el análisis e interpretación de los resultados para lo cual esta fase se divide en 2 partes, la primera la concerniente al análisis de mercado, lleva análisis financiero de la viabilidad del producto adelanto de salario.

En la en la quinta etapa de la investigación se establecen conclusiones y recomendaciones, para finalizar en la etapa 6 se realiza la propuesta de trabajo la

cual se presenta a la Fintech en procura de alcanzar la sostenibilidad financiera del producto a largo plazo.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

A partir de la publicación de la Reforma Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 9859, conocida como ley de usura crediticia, se fijaron límites a las tasas de interés en préstamos y microcréditos, tanto en colones como en dólares, con la finalidad es resguardar a los consumidores de intereses excesivos y fomentar la estabilidad en el sistema financiero costarricense. Siendo una reforma que entró en vigor a partir de 2020, marcando la hoja de ruta para regular los diversos servicios ofertados, especialmente en lo referente al mercado crediticio.

Perspectiva desde la cual, el objetivo principal de dicha ley y posterior reglamento consistió en el resguardo de los grupos de población costarricense en condiciones de vulnerabilidad y desatendidos por el sistema bancario nacional, sin dejar de lado que pretende prevenir o evitar el sobreendeudamiento, aumentar la claridad en las condiciones crediticias y, a largo plazo, promover una mayor estabilidad en el sistema financiero de Costa Rica.

Señala al respecto Ramos (2024) que esta ley ha favorecido las tasas de interés en préstamos personales han bajado, incrementando la accesibilidad al crédito para más consumidores y fomentando la demanda de préstamos. La normativa ha forzado a las instituciones financieras a ser más claras respecto a las tasas de interés y otros costos vinculados a los préstamos, lo que ha permitido a los clientes tomar decisiones más acertadas al solicitar financiamiento. Ha contribuido a preservar la estabilidad del sistema financiero al impedir que las instituciones financieras adopten riesgos excesivos en la búsqueda de mayores beneficios a través de altas tasas de interés. Ha disminuido el alto nivel de deudas de los individuos en préstamos personales, tarjetas de crédito y microcréditos.

En otras palabras, esta normativa ha favorecido en la disminución de las tasas de interés en los préstamos personales, beneficiando el acceso al crédito para

un mayor número de consumidores y fomentando la demanda de préstamos con mayor transparencia, además ha generado la posibilidad de que los usuarios puedan hacer sus elecciones crediticias de manera más informada y consciente, lo que ha influido en la disminución de la deuda excesiva en los préstamos personales, tarjetas de crédito y en los microcréditos.

De tal manera que, se ha promovido la consolidación de las tecnologías financieras, mejor conocidas como *Fintech*, las cuales, según Juca (2023) “son empresas que combinan finanzas y tecnología para ofrecer una variedad de productos y servicios financieros más eficientes y transparentes que permitan brindar una mejor experiencia al cliente y generar valor agregado.” (p. 52), siendo organizaciones emergentes que mediante la innovación y una mejor comprensión de los comportamientos y requerimientos actuales de los consumidores y de las Pymes pretenden responder a nuevas necesidades financieras.

Ahora bien, la innovación tecnológica en el sector crediticio se manifiesta como una oportunidad para digitalizar y establecer diversos negocios en Costa Rica, además de incrementar el acceso a los servicios financieros para una parte de la población que ha sido ignorada, la cual se comprende en un sentido amplio, como la demanda insatisfecha en el ámbito financiero, haciendo referencia a personas o Pymes que no se encuentran debidamente atendidos por el sistema crediticio nacional, quienes poseen la necesidad de servicios o productos que no son ofrecidos por las entidades financieras actuales.

En ese sentido, el microcrédito surge como una herramienta viable para financiamiento de personas que laboran en el sector comercial de supermercados, realizando labores tales como cajeros, dependientes, gondoleros, misceláneos etc., quienes, más que requerir un crédito formal, requieren pequeños adelantos de salario, que les permita solventar sus necesidad inmediatas, como por ejemplo, compras de emergencia, gastos médicos inesperados, reparaciones urgentes, apoyo familiar imprevisto sin la necesidad de incurrir en un préstamo a mediano o largo plazo que comprometa su liquidez económica y genere altos intereses.

Contexto en donde surge el anticipo de salario como herramienta para cubrir cualquier emergencia financiera que les surja a los colaboradores de la empresa, ante lo cual, Fintech Avocash pretende ofrecer el servicio de adelanto de nómina a personas trabajadoras de supermercados ubicados en el cantón de Atenas, provincia de Alajuela, Costa Rica.

### **1.3 Pregunta de la investigación**

Tomando en consideración lo señalado en el apartado anterior, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la viabilidad financiera del producto de anticipo de salario de la Fintech Avocash para trabajadores del sector comercial de principales supermercados del cantón de Atenas 2026?

#### **Subproblemas**

- Pérdida de recursos financieros por alta tasa de morosidad o impago de los deudores.
- Deficiencia en el control interno en los procesos de gestión de microcréditos a las personas trabajadoras de los supermercados del cantón de Atenas.
- Reducción en la demanda de servicio de microcréditos a mediano plazo.
- Incremento de gastos operativos por gestión de cobranzas.
- Pérdida de confianza en clientes estratégicos (supermercados) por demora en gestión de deducción de planilla y recuperación de dineros.
- Reducción de la rentabilidad por disminución en intereses a los deudores.
- Reducción del capital operativo para un mayor porcentaje de provisión de cuentas incobrables.
- Flujo de caja inestable atraso en los pagos de los deudores.

## 1.4 Justificación

El sistema financiero costarricense se encuentra compuesto por la banca pública o estatal, tanto como por la banca privada, la primera de estas corresponde a bancos que cuentan con la garantía del Estado, por su parte los bancos privados, cuentan con financiamiento exterior y la posibilidad de captar depósitos a la vista y en cuenta corriente, las cuales son entidades fiscalizadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras [SUGEF].

Ambas compiten de manera directa por la captación de mayor cantidad de clientes, lo que ha posibilitado que ofrezcan a las empresas y pymes la posibilidad del pago de planillas mediante el depósito de cuentas bancarias de sus trabajadores. Sin embargo, este producto, a pesar de permitir una relación directa de las entidades financieras con la planilla, no necesariamente se traduce en el favorecimiento al acceso a microcréditos, especialmente por las dificultades de los trabajadores en el cumplimiento de los múltiples requisitos de garantía y colaterales exigidos.

Perspectiva desde la cual se justifica la presente investigación, bajo la idea que en el mercado financiero costarricense, se han percibido diferentes limitaciones relacionadas al microcrédito, especialmente para personas asalariadas cuya liquidez es relativamente baja, quienes presentan dificultades para acceder a préstamos del sector financiero nacional, considerando que estas entidades ofrecen alternativas crediticias a mediano y largo plazo, con altas tasas de interés y garantías exigidas que pueden resultar inalcanzables para los solicitantes.

Ante esa situación han surgido opciones de endeudamiento informal, tal como lo señala Cascante, (2023) quien indica que microcréditos como el gota a gota:

Se ha extendido hasta el país, donde las personas cobradoras dan alrededor de veinte a treinta días para devolver el dinero, con un interés que oscila entre

el 10 % y el 40 %, además se han vinculado, ocultado, las acciones delictivas en otro tipo de organizaciones o empresas de venta de bienes y servicios, fenómeno ha mutado a nuevas formas de extorsión como el cobro de peaje por operación en comercios. (p. 48)

Fenómeno que en buena parte, ha obedecido a que los créditos informales, son de mayor acceso y facilidad para personas trabajadoras en condiciones de vulnerabilidad, quienes buscan solucionar su dificultades económicas de forma rápida y sin las complicaciones o tramitología que exige la banca formal, aunque no toman en consideración que este tipo de financiamiento conlleva a altas tasas de interés, mayores costos y métodos de cobranza que no necesariamente se encuentran dentro de la legalidad.

Explica Ramos (2024) respecto a esta modalidad de crédito que:

Son llevadas a cabo por logreros que se aprovechan de la calamidad de las personas, de la ignorancia en asuntos financieros, o de la presión psicológica para extorsionarlas cobrándoles tasas de interés desmedidas, sin ninguna relación con el costo del dinero; sobreendeudando a grandes sectores de la sociedad y sometiénolos a condiciones ruinosas, haciendo que prácticamente trabajen para pagar solamente los intereses de sus deudas, sin poder salir de ellas nunca. (párr. 2)

En este tipo de créditos cuya característica principal es la informalidad, el préstamo de dinero no se hace de forma ilegal, puesto que formalmente son contratos de mutuo acuerdo mercantil que generalmente se realizan y se cobran en persona, basta con la palabra y compromiso de pago para recibir el dinero. Aunque se desvía de su naturaleza crediticia cuando se involucran prácticas ilícitas que van desde cobros excesivos hasta amenazas, extorsión y agresiones, tanto para el deudor como para su familia, sin dejar de lado que, están diseñados para atrapar en deudas prácticamente impagables.

Los usuarios de este tipo de créditos quienes más adelante se convierten en víctimas, son en su mayoría personas naturales y pequeños comerciantes, quienes

se ven afectados por el delito de usura puesto que se fijan tasas de interés que exceden los límites legales, originando importantes riesgos de seguridad y financieros para las personas que acceden a este tipo de opción de crédito.

Antes de continuar desarrollando la temática, se considera conveniente tipificar el endeudamiento formal del informal, a través de la tabla 1 con el fin de una mejor comprensión del sistema.

**Tabla 1**

*Tipificación de endeudamiento formal e informal en Costa Rica*

| Categoría                                                 | Sector formal                                |                                                            | Sector informal                                            |                               |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|                                                           | Entidades financieras                        | Regulados no supervisados                                  | Regulados                                                  | No regulados ni supervisados  |
| Regulación/supervisión                                    | Reguladas y supervisadas por SUGEF           | Reguladas por MEIC                                         | Reguladas por MEIC                                         | Sin regulación ni supervisión |
| Contrato                                                  | Escrito                                      | Escrito                                                    | Escrito                                                    | Verbal                        |
| Asociatividad                                             | Entidades financieras                        | Sector comercial                                           | Sector comercial                                           | Ninguna                       |
| Condiciones del préstamo (monto, plazo y tasa de interés) | Regulada por normativa del sector financiero | Regulada por normativa del Código Civil y Código Mercantil | Regulada por normativa del Código Civil y Código Mercantil | No reguladas                  |
| Garantía                                                  | Regulada por                                 | Regulada por                                               | Regulada por                                               | No reguladas                  |

|                  |                                                                      |                                                                                      |                                                                                      |                                                                           |
|------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                  | normativa<br>del sector<br>financiero                                | normativa<br>del Código<br>Civil y<br>Código<br>Mercantil                            | normativa<br>del Código<br>Civil y<br>Código<br>Mercantil                            |                                                                           |
| Tipo de relación | Financiera                                                           | Mercantil                                                                            | Mercantil                                                                            | Informal                                                                  |
| Partes           | Persona<br>jurídica<br>(prestamista)<br>y persona<br>física jurídica | Persona<br>jurídica<br>(prestamista)<br>y persona<br>física jurídica<br>(consumidor) | Persona<br>jurídica<br>(prestamista)<br>y persona<br>física jurídica<br>(consumidor) | Persona<br>física<br>(prestamista)<br>y persona<br>física<br>(consumidor) |

Fuente: Cascante, (2023)

Ahora bien, dentro de esta tipificación, la empresa Avocash, pertenece al sector financiero como una Fintech, bajo un enfoque específico de microcréditos digitales, estando sujeta a normativas generales que buscan garantizar la transparencia y seguridad en sus operaciones, desarrollando un nuevo modelo de negocio que compite con instituciones financieras tradicionales, atendiendo a un segmento de la población que se encuentra excluido por dicho sistema financiero.

Por lo anterior, desde una perspectiva teórica, se justifica en la necesidad de inclusión financiera de la demanda desatendida a través del ecosistema Fintech a través del producto de anticipo de salario que ofrece la empresa Avocash, dentro del segmento créditos digitales a corto plazo, diseñado para responder a las necesidades de los trabajadores asalariados que laboran en supermercados del cantón de Atenas, quienes presentan restricciones para acceder al sistema financiero tradicional.

También se justifica la presente investigación bajo la idea de establecer de forma metódica, sistemática, fiable y objetiva la viabilidad financiera del producto de anticipo de salario para trabajadores del sector comercial de principales

supermercados del cantón de Atenas, bajo la idea que este tipo de microcrédito, de bajo costo y complejidad para el consumidor, puede ser una alternativa favorable para la prevención de endeudamiento con créditos de usura que pueden llegar a comprometer la salud física, y mental del cliente. Lo anterior, desde una perspectiva de vinculación del comercio electrónico y el sector *Fintech* como estrategia de favorecimiento de la innovación y surgimiento de nuevas oportunidades de modelos de negocios con fundamento en la economía digital.

Finalmente, este estudio se justifica tanto para la industria *Fintech* como para empleadores y trabajadores, ya que ofrece un análisis detallado sobre cómo un producto financiero innovador puede impactar positivamente en la economía del cantón ateniense, considerando que:

- Es un estudio financiero, que examina la viabilidad del negocio a nivel de indicadores y mercado.
- Contribuye a la reducción de la dependencia de créditos informales y mejora la liquidez de la población objetivo.
- El estudio financiero proyectado del producto de anticipo de salario de la *Fintech Avocash* para el cantón de Atenas tiene una alta relevancia social debido a su impacto en la inclusión financiera, la estabilidad económica de los trabajadores y el desarrollo del ecosistema *Fintech* en el cantón.
- Mide el impacto del producto en la inclusión financiera y bienestar de los usuarios del mercado meta, analizado.
- En Atenas, al tratarse de área rural, una parte significativa de la población aún enfrenta dificultades para acceder a productos financieros tradicionales, es aquí donde el adelanto de salario representa una alternativa accesible y rápida para personas con necesidades de liquidez inmediata, reduciendo su dependencia de préstamos informales o de alto costo.
- Es de suma relevancia tratar el tema de reducción del sobreendeudamiento y la usura, esto debido a que muchas personas recurren a prestamistas informales o créditos con altas tasas de interés ante la falta de opciones financieras flexibles, un producto estructurado y regulado como el de

*Avocash* podría ofrecer una solución más justa y sostenible, ayudando a evitar ciclos de endeudamiento perjudiciales.

- A nivel económico y social, esta investigación contribuye a comprender los beneficios de los adelantos salariales en la reducción del estrés financiero, el aumento de la productividad laboral y la mejora en la calidad de vida de los trabajadores de bajos ingresos. Asimismo, analiza la viabilidad del modelo en términos de rentabilidad y sostenibilidad, considerando el marco regulatorio costarricense y las oportunidades de expansión en el mercado.

Finalmente, también se justifica, bajo la idea de diseño de una propuesta, que responda a la inclusión financiera para sectores que han sido históricamente ignorados por la banca tradicional, quienes perciben el adelanto salarial como esta estrategia financiera que les permite solventar sus necesidades inmediatas. Contexto en el cual, el producto ofertado por la finta y *Avocash* se ajusta dentro del modelo de finanzas digitales inclusivas, coherentes con los principios de economía digital y el acceso equitativo al financiamiento.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Evaluar viabilidad financiera del producto de anticipo de salario de la Fintech *Avocash* para trabajadores del sector comercial de principales supermercados del cantón de Atenas 2025 para determinar si este producto genera rentabilidad y estabilidad para la empresa asegurando su sostenibilidad en el mercado.

### **1.5.2 Objetivos específicos.**

1. Determinar la oferta de la competencia en cuanto a los diversos tipos de modelos de anticipo salarial con y sin costo financiero que están disponibles actualmente en la zona de influencia, para identificar oportunidades de posicionamiento y diferenciación del producto.
2. Realizar un estudio para perfilar la demanda insatisfecha actual existente del servicio, al examinar el horizonte económico de 10 años según clientes, para

capacidad de pago, nivel de endeudamiento y garantías Para conocer con precisión, cuántos potenciales clientes requieren el producto adelanto de salario en la zona de estudio y cuáles son sus posibilidades reales de pago.

3. Evaluar mediante indicadores financieros la capacidad máxima recomendada de acceso al servicio, y las condiciones, colaterales y solidez necesaria por grupos de agentes económicos homogéneos que se estima podrían hacer uso del servicio, para minimizar riesgos de morosidad optimizar la colocación de recursos, y asegurar la sostenibilidad del producto a mediano plazo.

### **1.6 Alcance de la investigación**

- El presente proyecto de investigación se centra en los supermercados del cantón central de Atenas, considerando exclusivamente a las personas trabajadoras activas de estos establecimientos comerciales quienes podrían ser beneficiarios del producto adelanto de salario.
- El proyecto se realiza en el segundo semestre del año 2025, con una proyección financiera de 5 años para calcular rentabilidad y sostenibilidad del producto ofertado.
- El documento se ha contemplado como referencia para personas que se encuentren estudiando Contaduría Pública, Administración de empresas y Maestría en Administración de Empresas con Énfasis en Finanzas o sean profesionales.

### **1.7 Delimitaciones**

- **Ámbito Geográfico:** El presente proyecto se limita a la zona geográfica de Atenas, por lo cual no es aplicable a otras áreas geográficas de Costa Rica.
- **Ámbito Temporal:** La investigación se realiza durante el segundo cuatrimestre de 2025, considerando las estimaciones económicas y laborales exclusivas de dicho periodo de tiempo.

- **Ámbito Contextual:** solo se toman en consideración personas trabajadoras de supermercados del cantón de Atenas. Excluyendo por defecto a cualquier otro tipo de sector laboral.
- **Ámbito temático:** el proyecto se enfoca exclusivamente en la viabilidad financiera del producto de anticipo de salario de la Fintech Avocash para trabajadores del sector comercial de supermercados.
- **Ámbito ético:** Se respeta la confidencialidad de las personas participantes en el presente trabajo, por lo cual, se garantiza el respeto al secreto profesional y privacidad de la información.

## **1.8 Limitaciones**

- La confidencialidad empresarial limita la obtención de datos financieros afectando la proyección y análisis de rentabilidad del producto de adelanto de salarios.
- Bajo interés y poca participación de los empleados de los supermercados del cantón de Atenas en la resolución de encuestas instrumentos de recolección de la información
- Las personas trabajadoras poseen diversas gamas de teléfonos móviles, los cuales según sus capacidades operativas podrían tener limitaciones tecnológicas para la implementación del producto.
- Las personas trabajadoras poseen conocimientos limitados sobre las Fintech, pudiendo generar desconfianza o resistencia a participar en el estudio.
- La investigación se fundamenta en modelos financieros proyectados.

## 1.9 Antecedentes

### 1.9.1 Antecedentes Internacionales

**Tabla 1.** *Antecedentes internacionales*

| Autor                 | Año  | Título                                                                                                                     | Objetivo                                                                                                                                                                   | Metodología                                   | Resultados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Austudillo y Valencia | 2020 | <b>Estructuración y análisis de viabilidad financiera de un modelo de negocio para una fintech de créditos en Colombia</b> | Analizar la viabilidad financiera a través del cálculo de los indicadores valor presente neto (VPN), el tiempo de recuperación y la tasa interna de retorno (TIR) ajustada | Mixta, con una perspectiva teórica y práctica | Las <i>Fintech</i> generarán, a través de la implementación tecnológica, una mayor inclusión financiera y ayudarán a los pequeños empresarios y los hogares a alcanzar valiosos resultados en términos económicos y sociales. (...) hay un vacío en el mercado. Las <i>Fintech</i> de crédito todavía tienen un porcentaje de participación mínimo, lo que se traduce en oportunidad para el ingreso de nuevos participantes en este modelo de negocio . (p. 26) |

| Autor              | Año    | Título                                                                            | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                            | Metodología            | Resultados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Núñez              | (2020) | <b>Estudio de la viabilidad financiera para una empresa Fintech</b>               | Llevar a cabo un estudio financiero para el desarrollo de una Fintech que brinde a los usuarios una aplicación móvil para la gestión de recursos y pagos digitales, proporcionando a los inversionistas seguridad en cuanto a rendimientos y beneficios económicos. | Revisión bibliográfica | Desde las perspectivas de mercado en donde encontramos un entorno propicio con clientes dispuestos a adquirir los productos Fintech para pagos electrónicos y el haber realizado las proyecciones financieras pertinentes, se puede concluir que el proyecto es viable y rentable para los inversionistas interesados. (p. 56) |
| De la Torre et al. | (2021) | <b>Plan de negocio: Creación de una fintech para financiamiento participativo</b> | Evaluar la viabilidad comercial, operativa, legal y económica de una empresa dedicada al financiamiento participativo de créditos a micro y pequeñas                                                                                                                | Mixta                  | El proyecto es rentable en un escenario optimista y conservador, obteniendo en este último un VAN de S/461,439 y una TIR de 68%. Asimismo, en el análisis se han determinado variables críticas para el resultado del negocio, siendo éstos:                                                                                   |

| Autor         | Año  | Título                                                                                                                                      | Objetivo                                                                                                                                                    | Metodología                                           | Resultados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |      | <b>de las Mypes en Lima Metropolitana</b>                                                                                                   | Mypes en Lima Metropolitana                                                                                                                                 |                                                       | el número de colocaciones anuales, comisión cobrada a las Mypes, monto promedio de colocación y gastos administrativos. (De la Torre et al., 2021, p. 6)                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Cosme y Leiva | 2022 | <b>Las fintech y la inclusión financiera de los millennials de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de COVID-19, 2021</b> | Determinar la relación entre las Fintech y la inclusión financiera de los Millennials de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de covid-19 | Cuantitativo, diseño no experimental, correlacionales | Las Fintech han ayudado a acercar los servicios financieros, a través de canales digitales, a las personas excluidas o desatendidas por la banca tradicional, ofertando una propuesta de valor con características ampliamente valoradas por los <i>Millennials</i> , como la inmediatez del servicio, menores costos de operación, la calidad de los servicios ofertados y la confianza que se tiene hacia esta industria. (Cosme y Leiva p. 119) |
| Amaya et al.  | 2023 | <b>La fintech frente a la</b>                                                                                                               | Analizar las oportunidades de las                                                                                                                           | Análisis documental                                   | Las Fintech pueden proveer productos y servicios financieros a consumidores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Autor | Año  | Título                                                         | Objetivo                                                                                                | Metodología | Resultados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |      | <b>crisis económica provocada por el COVID-19</b>              | fintech frente a la crisis económica generada por el COVID-19                                           |             | y empresas de una forma innovadora y a través de nuevos esquemas de negocio, para lo cual despliegan un gran abanico de oportunidades que contribuyen a resolver en alto grado las necesidades de inversión y financiación. Por lo cual es posible afirmar que los modelos de negocio Fintech aportan a la generación de valor de las pymes que se ven en la necesidad de acelerar el cambio hacia los servicios financieros digitales con el fin de generar sostenibilidad y desarrollo empresarial. (p. 226) |
| Jara  | 2023 | <b>las fintech como alternativa de inclusión financiera en</b> | Analizar la función de las Fintech como alternativa de inclusión financiera en la población ecuatoriana | Mixto       | Las Fintech son “empresas enfocadas en la creación de productos y/o servicios financieros tecnológicos innovadores, orientados al beneficio de los clientes; por otra parte, la inclusión financiera ayuda a reducir la                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Autor  | Año  | Título                                         | Objetivo                                                                                                     | Metodología            | Resultados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |      | <i>la población ecuatoriana</i>                |                                                                                                              |                        | pobreza y aumentar el crecimiento económico de un país” (p. 128)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ospina | 2024 | <i>Las Fintech en la inclusión financiera,</i> | Identificar los factores que influyen en la efectividad de estas tecnologías en la promoción de la inclusión | Revisión bibliográfica | Ha demostrado un enorme crecimiento en Latinoamérica la última década incluyendo tanto emprendimientos que operan en el espacio Fintech como entidades financieras que se acercan para interactuar con ellos (banca tradicional) a través de la interconexión de servicios, en miras de reducir una característica reiterativa a través de los países de la región, que es la falta de acceso a servicios financieros por falta de accesibilidad o desigualdad (p. 22) |

Fuente: Elaboración propia.

En términos generales, la información referenciada en la tabla 1 es de especial importancia para el presente estudio, considerando que evidencian que las Fintech conservan una participación reducida en el mercado, lo que indica que existe un amplio margen para modelos empresariales innovadores, enfocados en nichos no atendidos. De tal manera que, al centrarse en anticipos de salario, se aprovecha exactamente un nicho que se ha desaprovechado, ofreciendo una solución adaptada para aportar en el favorecimiento de la situación financiera de los empleados de los supermercados, sin dejar de lado, que permite un posicionamiento y reconocimiento de Avocash en el mercado nacional.

Por lo cual, se comprende que existe un entorno favorable para el desarrollo de productos que se ajusta a las necesidades de la población meta, posibilitando prever la viabilidad financiera a productos como el adelanto de salario en empleados del sector comercial se supermercados, el cual además de favorecer en la mitigación de la exclusión financiera, evidencias expectativas favorables para inversionistas.

Perspectiva que se torna positiva para un proyecto de Fintech, pues permite observar a priori que es lucrativo, lo cual, es de especial importancia para Avocash, bajo la idea que confirma la viabilidad económica, posibilitando tomar decisiones de manera informada, esperando que la implementación del plan de micro préstamos para empleados de supermercados permita a la empresa consolidarse como una opción rápida, de fácil acceso y de amplia acogida en este nicho de mercado, proyectada como una alternativa fresca, innovadora y amigable para esta población.

De tal manera que, las *Fintech* se han posicionado como un elemento esencial en el sistema financiero actual, ofreciendo servicios financieros digitales a comunidades que históricamente han estado excluidas o ignoradas por la banca tradicional gracias a su habilidad para brindar soluciones más asequibles, rápidas y adaptadas, a través de plataformas tecnológicas que eliminan obstáculos burocráticos, costos elevados y los límites geográficos de los bancos convencionales, atendiendo las necesidades de una población que se caracteriza por la inmediatez del servicio, la reducción de costos operativos, la calidad de la

experiencia digital y, sobre todo, la confianza en plataformas de comunicación y herramientas tecnológicas características de su cotidianidad.

Se percibe entonces, que las Fintech son un elemento favorecedor de la transformación digital hacia la disponibilidad y entrega de servicios financieros para personas y pequeñas empresas que visualizan la importancia de la adaptación de la inversión, financiación y administración financiera a las demandas dinámicas del mercado.

Permitiendo comprender que la propuesta de Avocash, responde a la necesidad de los trabajadores de aportar soluciones a través de la innovación financiera y digitalización de servicios de micro préstamos, con un enfoque en la innovación de productos y servicios financieros, pensados en soluciones fáciles y acceso ágil a microcréditos adaptados a las necesidades de la población meta, no solo en miras de una mayor eficiencia y rentabilidad, sino también brindando una respuesta efectiva a la inclusión financiera al ofrecer opciones reales y viables a personas en condición de exclusión del sistema bancario formal.

Sentido en el cual, se percibe que la propuesta de Avocash es una opción una problemática regional, que puede aumentar el acceso al crédito y favorecer la salud financiera de las personas que han sido marginados del sistema financiero local, permitiéndole a la Fintech proporcionar soluciones accesibles, digitales y acordes a las necesidades de las personas trabajadoras del cantón de Atenas, aportando de forma secundaria a la transformación del sistema financiero latinoamericano.

### 1.9.2 Antecedentes Nacionales

**Tabla 2.** *Antecedentes nacionales*

| Autor          | Año  | Título                                                                                       | Objetivo                                                                                                        | Metodología                                        | Resultados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rodríguez      | 2022 | <b>Desarrollo de las Fintech en Costa Rica: Análisis de oportunidades y desafíos</b>         | Analizar las oportunidades y los desafíos para las Fintech en el mercado financiero de Costa Rica al año 2020   | cualitativo, con carácter exploratorio-descriptivo | Otro ámbito de acción relevante es la inclusión financiera que se presenta como una oportunidad de ampliar el acceso a productos y servicios financieros lo que permitiría cerrar la brecha y generaría oportunidades para la población que por su nivel socioeconómico no pueda acceder a los productos y servicios de un banco tradicional |
| Díaz           | 2020 | <b>¿Cómo puede beneficiar al ciudadano costarricense, el desarrollo de empresas FinTech?</b> | Identificar los beneficios que el desarrollo de las empresas FinTech representa para el ciudadano costarricense | Cuantitativo                                       | El concepto Fintech es prácticamente desconocido para un 87 % de los encuestados y al menos un 58 % de las personas no reconoció haber utilizado alguno de los principales servicios Fintech existentes en el mercado actual(p. 16)                                                                                                          |
| Fonseca y Mora | 2021 | <b>Estado y tendencias del sector Fintech en Costa Rica</b>                                  | Analizar el estado y las tendencias del sector Fintech en Costa Rica,                                           | Metodología descriptiva y exploratoria,            | Una de las principales oportunidades del sector está asociada a la amplia cobertura de internet que existe en el país y la fuerte                                                                                                                                                                                                            |

| Autor | Año | Título | Objetivo                                                                                                             | Metodología | Resultados                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------|-----|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |     |        | caracterizando e<br>identificando los<br>principales retos y<br>oportunidades del<br>ecosistema Fintech del<br>país. |             | penetración de telefonía móvil. Aunado al<br>alto porcentaje de bancarización que existe<br>entre la población del país. Lo cual implica<br>un contexto propicio para una más fácil<br>adopción de soluciones Fintech por parte<br>del mercado costarricense. (p. 137) |

Fuente: Elaboración propia.

Continuando con los antecedentes, pero desde el contexto costarricense, se percibe que las Fintech son una oportunidad clave para ampliar los productos y servicios crediticios para aquellos sectores de la población que debido a sus condiciones económicas, no califican o no tiene acceso a créditos tradicionales, otorgando importancia y expectativas positivas al producto de anticipo de salario a los trabajadores de supermercados del cantón de Atenas para alcanzar un grado de liquidez inmediata, y a su vez generando rentabilidad en el modelo de negocio de Avocash.

Sin embargo, el desconocimiento por parte de la población sobre esta opción de crédito se muestra como un obstáculo para la aceptación de productos financieros innovadores como los propuestos por Avocash, especialmente por los bajos índices de educación financiera y conocimientos de las ventajas que ofrecen las Fintech a las poblaciones financieramente excluidas. Contexto en el cual, el estudio de viabilidad financiera asume mayor trascendencia, dado que no solo analiza la rentabilidad del servicio ofertado, sino que también resalta la necesidad de educar y concientizar a la población sobre las finanzas responsables.

Lo cual, se percibe como un ambiente propicio para el desarrollo de soluciones financieras digitales, con la posibilidad de un fácil acceso y uso de plataformas tecnológicas, generando una expectativa favorable para la iniciativa de Avocash, bajo la idea de implementar un producto financiero rápido, digital, y accesible desde una infraestructura tecnológica robusta que responde a las necesidades crediticias de las personas que laboran en el cantón ateniense, quienes requieren acceder de forma anticipada a su salario

En otras palabras, pareciera ser que el entorno costarricense es apto para la consolidación de las Fintech, ya que se cuenta con las condiciones tecnológicas idóneas (fácil acceso a internet) y un alto grado de bancarización que posibilita la adopción de este ecosistema.

### 1.10 Proyecciones

Con el actual estudio, se pretende establecer si el producto de avance de salario para empleados de supermercados del cantón de Atenas es económicamente sostenible, por lo cual se espera proyectar los resultados a un año, esperando que las métricas financieras de VAN y TIR sean favorables, permitiendo determinar si el proyecto es viable y lucrativo, incluso ante situaciones medianamente adversas.

Desde esa misma perspectiva, la investigación se proyecta como un análisis del contexto socioeconómico de las personas que laboran en este cantón alajuelense, incluyendo aspectos tecnológicos y exclusión financiera, determinando los factores influyentes para el desarrollo de una Fintech como el acceso a internet, uso de teléfonos inteligentes y el acceso a servicios financieros a través de bancos o entidades de este sector.

También se proyecta como una forma de investigar un segmento específico de mercado, las personas que laboran en supermercados, siendo la población meta de la cual se pretende establecer nivel de ingresos, tipo de dificultades que perciben para el acceso a microcréditos en entidades financieras formales, hábitos de consumo, nivel de conocimiento financiero y percepción del empleo de banca digital, en miras de establecer estrategias de *marketing* para favorecer la adopción del producto comercial ofrecido por la Fintech Avocash.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Marco contextual**

#### **2.1.1 Cantón de Atenas**

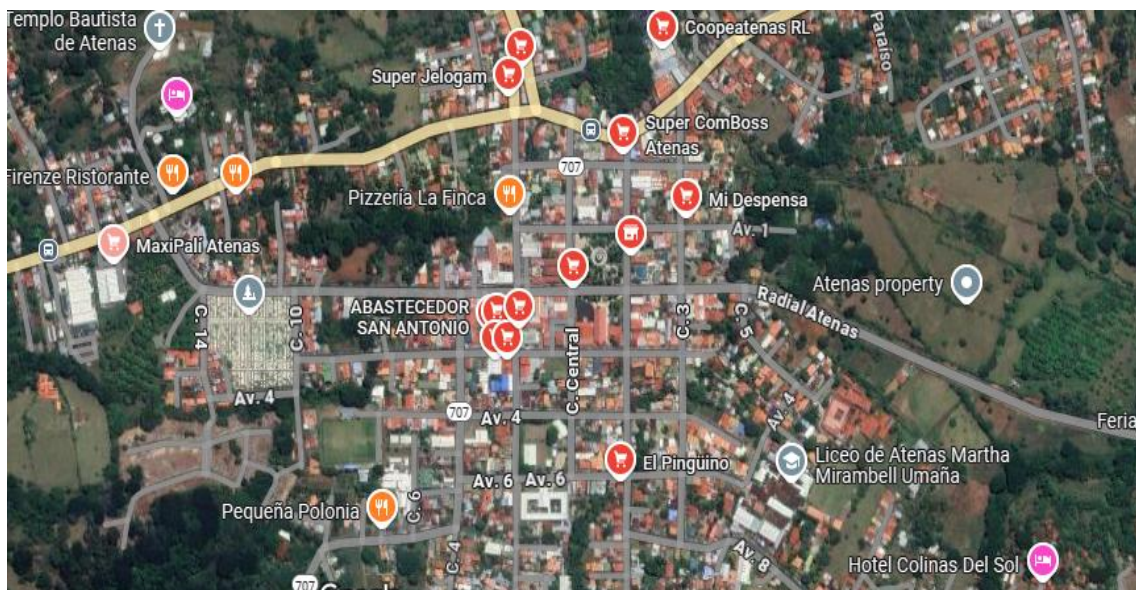
El presente estudio se realiza en el cantón de Atenas, el cual es el quinto de la provincia de Alajuela, se encuentra al oeste del valle central. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC] (2022) cuenta con una población de “30,407 habitantes, de los cuales 14,788 son hombres y 15, 619 mujeres” (p. 43). Este cantón se divide en 8 distritos, de los cuales 5 pertenecen al Gran Área Metropolitana.

Su creación como cantón data del 7 de agosto de 1868, con la publicación de la Ley N° 20. Su extensión es de 127 km<sup>2</sup> y se ubica a 42 km de San José, se divide en 8 distritos: Atenas, Jesús, Mercedes, San Isidro, Concepción, Santa Eulalia, San José y Escobal. Según la Municipalidad de Atenas (2020) limita al norte con los cantones de Naranjo, Palmares y parte de Grecia y San Ramón. Por el sur colinda con Turrubares y Mora, ambos de la provincia de San José. Por el este limita con Grecia y cantón central de Alajuela.

Según el Consejo de Promoción de la Competitividad (2022) el cantón de Atenas obtuvo un puntaje de 60.6/100, posición 18/82 con un desempeño competente. Documento que además permite conocer que en el cantón en estudio la infraestructura digital es del 20%; Modelo de negocio digital del 14%; cultura y habilidades digitales del 5%; hogares con acceso a teléfonos celulares 85%.

Con referencia a la presente investigación, en el cantón central de Atenas, se cuenta con cerca de 14 supermercados, entre ellos: Supermercado el canario, Mega Súper Atenas, Coopeatenas R.L. Super Jelogam, Supermercado el Pingüino, MaxiPalí Atenas, Super económico, Palí, Super la Perla Orienta, Supermercado Enpino Atenas, Mi Despensa, Super Comboss Antenas, Super San Martín, La Roca, Premiun Market, tal como se observa en la figura 1.

**Figura 1.** Supermercado en el cantón de Atenas.



Fuente: Google Maps. 2025.

Estos supermercados, tienen en común, que son fuentes generadoras de empleo a personas que residen en el cantón, especialmente en puestos de trabajo concernientes a ventas, atención al público, gondoleros, limpieza, administración y logística aportando a la empleabilidad local y dinamismo económico de la región.

### 2.1.2 Empresas Fintech

De manera genérica, las empresas Fintech corresponden a cualquier tecnología que ofrezca servicios financieros mediante software, incluyendo Banca en línea, aplicaciones de pago móvil y criptomonedas, la cuales surgieron a partir de 1990 incursionando en el mercado de finanzas tecnológicas, a través del internet y bajo un enfoque de comercio electrónico que fue impulsado por empresas como Amazon, eBay y PayPal, las cuales realizan pagos electrónicos a través de sus plataformas, siendo entonces, los primeros eslabones en el ecosistema que posiciona las Fintech como elemento clave en la digitalización del sistema financiero.

Cabe señalar que, este modelo de negocio se encuentra estrechamente vinculado a las Tecnologías de Información y Comunicación [TIC], y se fundamenta

en dos herramientas básicas para su funcionamiento el teléfono móvil y el internet, los cuales han cambiado los hábitos y preferencias de consumo de la población, inclinando la balanza hacia medios digitales a través del uso masificado de los smartphones.

Al respecto, Ditrendia (2019) citado por Mediomundo (2021) indica que:

un 55% de las personas que realizaron sus operaciones de compra y venta en Latinoamérica, lo realizaron a través del Internet haciendo uso del smartphone, mientras que un 40% realizó sus operaciones financieras a través de la banca móvil para un crecimiento del 64%. (p. 18)

Datos que evidencian que en contexto latinoamericano, las operaciones de compra y venta on line utilizando los teléfonos inteligentes han consolidado el comercio móvil, y ha modificado los hábitos de consumo, con una eficiente aprovechamiento de las tecnologías de la información y plataformas digitales, lo que ha impulsado el comercio electrónico móvil, lo que se traduce en el incremento del uso de servicios financieros digitales mediante el empleo sostenido de la banca móvil, posibilitando un mayor número de personas que gestionan sus finanzas sin la necesidad de acudir a entidades bancarias en forma física.

Ahora bien, en el caso específico de Avocash, esta empresa pertenece al segmento de préstamos persona a persona en donde los acreedores y los deudores se encuentran en plataformas que median estas transacciones sin la necesidad de intermediarios financieros tradicionales, el cual es un mercado que según Banco Interamericano de Desarrollo (2024) partió con una participación del 16% en el año 2017, pero que llegó a un máximo del 21% en 2021, porcentajes que reflejan una creciente demanda por soluciones de crédito digital que alcanzó el tope en 2023 con una cuota del 19%.

Lo cual permite comprender que existe una gran demanda de opciones de crédito y financiamiento por parte de la población, quienes, además, procuran respuestas rápidas y accesibles a través de medios digitales que se encuentran

fuera del alcance de las entidades bancarias tradicionales y sus múltiples y engorrosos trámites financieros.

En Costa Rica, en el año 2017 se habían reconocido 5 empresas Fintech, sin embargo, para el 2019 ya se había registrado 25 de este tipo de compañías las cuales se encuentran en constante proceso de crecimiento gracias al aprovechamiento de herramientas tecnológicas que comprenden desde la tecnología móvil hasta la Inteligencia Artificial.

### ***2.1.2.1 Mercado Fintech en Costa Rica***

Tal y como se mencionó en párrafos anteriores, el mercado Fintech ha experimentado un importante crecimiento en ámbito costarricense, que posibilitado que para el 2022 existan aproximadamente 49 empresas dedicadas a este sector comercial, las cuales, según Camarillo, (2024) posibilitan que Costa Rica tenga el segundo mayor crecimiento de la industria Fintech en Centroamérica, lo cual ha posibilitado que:

En nuestro país, este sector creció un 24,4% de acuerdo con el Ecosistema Fintech de Centroamérica y Caribe 2023, pasando de 49 Fintech en 2022 a 61 el año pasado. El segmento de pagos lidera a nivel nacional con el 26%, le siguen softwares financieros con el 19%, créditos con el 10%, cripto con el 8% y banco digital, insurtech y trading con el 1% cada uno. (párr. 3)

Sin embargo, a pesar de ese crecimiento positivo, es necesario acotar que aún no existe una normativa o legislación específica para este modelo de negocio, por lo cual, si una Fintech proporciona servicios financieros, esta se incluye por defecto, bajo la supervisión de la Superintendencia General de entidades financieras [SUGEF] y el Banco Central de Costa Rica [BCCR], permitiendo comprender que se rige por los mismos criterios de las entidades financieras tradicionales.

Según Coto (2022) las Fintech costarricenses se caracterizan por :

Dinámica operativa: micro y pequeñas (90%, 30 empleados o menos), de poca antigüedad (50% menos de 5 años), mayoritariamente de la GAM (85% SJ) y de capital costarricense (70% con capital 100% local).

Capacidades empresariales: especializadas en medios de pago (70%) y en infraestructura para servicios financieros (65%), acorde a tendencias de digitalización de pagos y reducción de fricciones en servicios financieros, también con participación en actividades innovadoras a nivel mundial: blockchain (35%), insurtech (10%), wealthtech (10%) y regtech (10%). Principales tecnologías utilizadas son plataformas de desarrollo (85%, son desarrolladoras de su propiedad intelectual), cloud computing (65%), IA (50%), entre otros (sector acorde a Fintech 4.0, de mayor vinculación tecnológica) (p. 8)

Además, la principal forma en que obtienen sus clientes es a través de su propia gestión comercial, ofreciendo sus servicios sin necesidad de autorización u obligatoriedad de cumplir requisitos ante entidades reguladoras.

### **2.1.2.2 Fintech Avocash**

Es una empresa de capital costarricense que ofrece productos como adelantos de salario, microcréditos, tarjeta débito de manera rápida, ágil y segura. Se encuentra domiciliada en la ciudad de San José, funcionando como una organización que procura aprovechar la tecnología para el beneficio de sus clientes, permitiéndoles acceder a productos financieros de forma expedita para aportar al cumplimiento de sus proyectos inmediatos.

Explica Cordero (2022) en su artículo publicado en la edición digital del Financiero que:

Avocash es una Fintech enfocada en soluciones de flujo de caja para emprendedores. La plataforma se dirige a ofrecer microcréditos a 4% mensual o adelantos de salario hasta un máximo de ₡100.000 para los

colaboradores de las pymes clientes (se rebaja en la quincena siguiente con una comisión del 5%). (párr. 3)

Lo que le permite proyectarse como una opción crediticia real a personas y pymes que, por diversos factores, se encuentran fuera de las posibilidades de microcréditos en el sector financiero tradicional o en programas como banca para desarrollo, mediante el empleo de herramientas de tecnología financiera para la creación de procesos de análisis y aprobación de pequeños créditos de manera personalizada conforme con la situación de cada cliente.

Desde esa perspectiva, Avocash se cataloga como una plataforma innovadora, diseñada para empoderar a las personas y comunidades para que logren su independencia financiera a través del uso de herramientas tecnológicas que dan acceso a servicios financieros y soluciones en diferentes ámbitos socioeconómicos.

## **2.2 Marco Referencial**

### **2.1.1 Anticipo de salario**

El anticipo de salario, o también conocido como anticipo de nómina, corresponde al pago que un colaborador de la empresa recibe antes de la fecha pactada para los pagos, en otras palabras, es un rubro que el empleador concede al trabajador para que pueda disponer de manera anticipada, permitiendo acceder a fondos que le permiten solucionar sus necesidades financieras, emergencias o imprevistos. Monto que se descuenta del salario del empleado en la próxima nómina o en varias sucesivas, dependiendo de lo que se haya convenido.

#### ***2.1.1.1 Anticipo sistema bancario tradicional***

En el sistema financiero costarricense, algunas entidades bancarias tradicionales tienen este producto para sus clientes, quienes reciben su quincena a través de las cuentas bancarias de cada entidad. Los bancos que ofrecen anticipo de salario son: Promerica, Bac Credomatic, Davivienda, Banco Popular de

Desarrollo Comunal. Los requisitos para cumplir para acceder a este tipo de adelanto se presentan en la tabla 3.

**Tabla 3.** *Requisitos para adelanto de salario en sistema bancario costarricense*

| Entidad    | Condiciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Promerica  | <p>Ser colaborador activo de una empresa afiliada al Pago de Planillas con Banco Promerica.</p> <p>Presentar la documentación requerida para la activación del servicio: Contrato PSA y CIC SUGEF.</p> <p>Salario mínimo de ₡300.000 netos</p> <p>Haber recibido el depósito de salario en la cuenta de planilla de Promerica.</p> <p>Tener un mínimo de tres meses de laborar con la empresa afiliada al pago de planilla con Promerica.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Davivienda | <p>En la misma moneda en que cada Cliente recibe su salario, y el monto del desembolso o transacción, nunca podrá ser superior al monto del salario mensual/quincenal del cliente.</p> <p>El otorgamiento del Adelanto de Salario a cada cliente que cumpla con los requerimientos indicados será de conformidad con las políticas y procedimientos internos de Davivienda El monto de cada transacción de Adelanto de Salario desembolsado será cancelado dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la fecha de cada desembolso (transacción), con cargo al monto disponible de la cuenta de ahorros del Cliente en la que recibe su salario.</p> <p>El Préstamo no generará intereses corrientes ni moratorios.</p> |

| Entidad                                    | Condiciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | <p>Costos: Seguro de Vida, Seguro de Desempleo, Plan Davivienda Asistencia y Comisión de formalización.</p> <p>Comisiones: Comisión de formalización (4,53% en colones y 3,60% en dólares)</p>                                                                                                                                                                                                     |
| <p>Bac Credomatic</p>                      | <p>Porcentaje de adelanto de hasta un 50% del salario.</p> <p>El monto disponible puede ser hasta el 60% del salario promedio (neto depositado en la cuenta quincenal o mensual) calculado en el mes anterior.</p> <p>Comisión: Se aplica una comisión por cada retiro.</p> <p>Debes tener al menos tres meses de laborar para la empresa y recibir el salario a través de BAC Credomatic.</p>     |
| <p>Banco Popular de desarrollo comunal</p> | <p>Se solicita a través de la app de Banca Móvil BPDC.</p> <p>Debe tener depósito de salario en el Banco Popular.</p> <p>El monto máximo disponible para un adelanto de salario puede variar según las políticas de tu empresa o del banco.</p> <p>La comisión por adelanto de efectivo suele ser del 3% al 6% sobre el monto del adelanto, aunque el banco hace Campañas de 0% de comisiones.</p> |

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 3, para acceder a este tipo de anticipo, se tiene que ser cliente regular de la entidad bancaria, y recibir la planilla a través de este, bajo la figura de sobregiro de la cuenta de planilla, autorizando la disposición anticipada de un porcentaje del salario. Algunos ofrecen un 50% o 60% del salario neto promedio de los últimos meses y dependiendo de la entidad financiera pueden tener costos por

comisión e interés. En otras palabras, el producto de adelanto de salario consiste en el otorgamiento por parte de una entidad financiera de un crédito no revolutivo a favor de los clientes que reciban su salario en su cuenta bancaria y cuyos patronos hayan suscrito el convenio para el pago de salarios.

#### **2.2.1.2. Anticipo Fintech**

El anticipo de salario a través de las Fintech corresponde a un producto que posibilita que el trabajador a través de una aplicación móvil en la que cualquier empleado de cualquier empresa que reciba un pago recurrente en su cuenta bancaria, puede solicitar un adelanto de salario sin esperar al término del período regular.

Estas plataformas, permiten al trabajador solicitar un microcrédito o adelanto de salario en tan solo unos minutos, sin la necesidad de entregar ningún tipo de documentación física ni la realización de trámites burocráticos propios del sistema financiero tradicional dicho adelanto generalmente tiene un plazo de pago máximo de 30 días y el valor se descuenta en forma quincenal mensual de acuerdo con la modalidad de pago del empleado.

#### **2.1.1.2.1 Préstamos Peer to Peer [P2P]**

Básicamente un préstamo P2P (persona a persona) corresponde a un financiamiento otorgado a través de plataformas digitales que funcionan como intermediarios, conectando a personas que requieran capital con inversores que deseen obtener rendimientos de su dinero. Siendo un modelo crediticio que se presenta como una opción alternativa de financiamiento que rinde mayor rentabilidad que los modelos tradicionales que caracterizan a las instituciones bancarias.

En forma específica, explica Chen et al., (2020) citado por Fajardo y Viera (2023)

Este mercado está conformado por prestamistas (inversionistas), quienes tienen los recursos para invertirlos en calidad de préstamo; prestatarios

(personas o empresas), que acceden a la plataforma para obtener los recursos de financiación y la plataforma en línea, que opera como intermediaria entre los prestatarios y prestamistas a través de la tecnología financiera – Fintech (p. 2)

Con la ventaja que tanto personas particulares como PYMES pueden acceder a este tipo de préstamos, siempre y cuando cumplan con el perfil deseado, el cual abre la posibilidad de la obtención del crédito a baja tasa de interés. Por su parte, las plataformas en línea propias de las Fintech operan sin el modelo de agencia bancaria, por lo que no requieren de una infraestructura rígida ni numerosos empleados, lo que les permite ofrecer un servicio de intermediación más accesible y ágil que las entidades bancarias.

De igual manera, permiten la inclusión financiera al ofrecer a personas y empresas el acceso al financiamiento que de otro modo no conseguirían. Desarrollando un enfoque inclusivo que puede favorecer a quienes tiene un historial crediticio limitado o a empresas que se desenvuelven en sectores económicos de poco desarrollo, permitiéndoles percibir que hacen parte del sistema financiero.

Cabe señalar, que en contraposición a las ventajas que ofrece, este modelo crediticio posee un elevado riesgo de impago, por lo cual, generalmente no es una opción viable para las entidades bancarias, puesto que deben cumplir con regulaciones estrictas que les impide ofrecer cualquier tipo de financiero para este sector. “ Los prestamistas individuales pueden estar expuestos al riesgo de impago o fraude por parte de los prestatarios. Por lo tanto, es fundamental establecer medidas de control y seguimiento adecuadas para mitigar estos riesgos”. (Andrade et al., 2025, p. 1017), siendo un riesgo que los acreedores están dispuestos a correr bajo la idea que ofrece mayores rendimientos en comparación con los certificados a término fijo que ofrece el sector tradicional.

Ahora bien, es necesario no perder de vista, que las plataformas de préstamos P2P generalmente aplican una tarifa por intermediación que puede variar entre el 0,5% y hasta el 15% según los términos de contrato, los tipos de interés

dependen del perfil crediticio del deudor y el riesgo asociado, pero por defecto, generalmente son inferiores a la banca tradicional.

## **2.2 Análisis del mercado**

### ***2.2.1 Estudio del mercado***

Históricamente el mercado se ha concebido como un espacio para el intercambio de bienes y servicios entre compradores y vendedores sin embargo con el avance de la tecnología los mercados ya no requieren un lugar físico. Por lo que el estudio de mercado hace referencia en palabras de Moncayo et al. (2021) a una serie de acciones llevadas a cabo para entender la reacción del mercado, los proveedores y la competencia en relación a un producto o servicio asimismo facilita el análisis de elementos fundamentales como el costo de los productos o el modo de comunicación y distribución de los

Desde esa perspectiva para determinar la cantidad de un producto o bien que los consumidores desean estar dispuesto a escribir es necesario realizar un análisis de la demanda, así como también el estudio de los precios para poder identificar la cantidad y cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio en términos generales este precio resulta la suma de los valores que los consumidores dan a cambio de los beneficios de tener o usar el producto o servicio ofertado.

Para que el producto llegue a los clientes es necesario realizar un análisis de los canales de distribución y comercialización con la finalidad de plantear estrategias y procesos para mover los productos desde el punto inicial hasta el punto de venta.

Lo cual en contexto de una Fintech que pretende proporcionar anticipo de salarios entender la demanda del producto es esencial para poder adaptar la oferta a las necesidades reales de los usuarios de tal manera que el estudio requiere conocer cuántos trabajadores están dispuestos a utilizar el servicio con qué regularidad y en qué circunstancias lo cual permitiría prever el comportamiento del mercado, adaptar la oferta y aumentar la retención de clientes en un entorno digital tan competitivo.

### **2.2.2 Segmentación del mercado**

Hace referencia al grupo de personas a las cuales va dirigido el producto o servicio, siendo por lo general personas que pertenecen a un mismo grupo o presentan características similares tales como ubicación geográfica, edad, género nivel socioeconómico, estilo de vida, entre otros.

A la hora de realizar la segmentación de mercados es necesario tomar en cuenta las variables que van a determinar si esta selección del mercado meta es la adecuada para el producto o servicio que se está ofertando. En general existen muchas maneras de segmentar las cuales utilizan diversos criterios, sin embargo, en contexto de la presente investigación se emplea los que señala Romero (2023) quien explica que para llevar a cabo la segmentación geográfica, es necesario dividir el mercado en unidades geográficas, tales como países, regiones, estados, municipios, ciudades y, de ser requerido, barrios. Una compañía puede optar por operar en una o múltiples áreas geográficas, o incluso en todas si lo prefiere, pero considerando los deseos y necesidades de los habitantes de esa región

De igual manera, continúa explicando Romero (2023) la segmentación por características demográficas. Se ocupa de segmentar el mercado considerando variables como la edad, fase del ciclo de vida en que se halla el individuo o grupo, sexo, nivel de ingresos, ocupación profesional, grado de educación, fe o religión, origen étnico y generación. La característica demográfica es el aspecto más común empleado para segmentar grupos de consumidores. La razón fundamental es que las necesidades y deseos del consumidor, junto con la frecuencia de uso, están influenciados directamente por las variables demográficas, así como por las diversidades demográficas. Asimismo, resultan más simples de cuantificar que otras variables

Por consiguiente, en el presente estudio el público objetivo está integrado por las personas trabajadoras de los supermercados del cantón central de Atenas la cual es una población que presenta características laborales específicas y estables siendo un segmento atractivo debido a su alto nivel de empleo formal y el

requerimiento constante de liquidez. Pretendiendo solventar las necesidades de esta población, que generalmente recibe ingresos de manera quincenal y requieren la oportunidad de aprovechar un adelanto de salario para atender emergencias o situaciones urgentes. Ahora bien, al ser un trabajo estable reduce el riesgo crediticio para la Fintech al asegurar la recuperación del préstamo a través de la elección directa de planilla.

Desde una perspectiva comercial este mercado meta es favorable para la Fintech considerando que Atenas es un cantón con características económicas y demográficas similares cuyo tamaño facilita la ejecución de Campañas comerciales, permite mediciones exactas del comportamiento del consumidor y posibilita crear alianzas directas con los supermercados locales.

### ***2.2.3 Estimación de la demanda***

La estimación de la demanda se centra en proyectar la cantidad o el valor de productos que los consumidores comprarán en el corto, mediano y largo plazo se fundamenta en el estudio de datos pasados información de Campañas publicitarias y datos externos como indicadores económicos, tipos de cambio, inflación, entre otros.

Un pronóstico exacto de la demanda es esencial puesto que les permite a las compañías desarrollar estrategias para optimizar ganancias al mismo tiempo que satisfacen las demandas de sus clientes. Favorece entonces la capacidad de adaptarse rápidamente a las fluctuaciones del mercado, evitar pérdidas y generar posibilidades de expansión.

Manifiesta en este aspecto que los modelos de pronósticos pueden categorizarse en 2 tipos fundamentales. Fundamentales el primero de ellos corresponde a modelos cualitativos, los cuales son técnicas subjetivas que dependen de estimaciones y opiniones del público, quien fundamenta las respuestas en sus propios conocimientos y experiencias.

El segundo método corresponde al cuantitativo el cual se fundamenta en datos numéricos. Estos a su vez pueden dividirse en series temporales que parten de la idea que es posible utilizar información relacionada con la demanda pasada para predecir la demanda futura. Métodos causales en donde se analiza utilizando la técnica de la regresión lineal suponiendo que la demanda se relaciona con algún factor subyacente en el ambiente y métodos de simulación los cuales permiten a la persona encargada el pronóstico manejar varias suposiciones acerca de la condición.

Tomando en consideración que el adelanto de salario mediante una Fintech es un producto nuevo en el segmento de mercado de trabajadores de supermercados del cantón de Atenas, se reconoce la ausencia de información cuantitativa de series temporales que pueda facilitar la estimación de la demanda, razón por la cual el investigador toma la opción del uso de encuestas de respuestas cerradas politómicas.

Lo anterior tomando en cuenta que este instrumento facilita la captura directa de las necesidades opiniones y predisposición de los usuarios sobre este producto financiero el cual contiene elementos sensibles como la liquidez la urgencia y la confianza por lo que es necesario entender de manera directa cómo y cuándo las personas estarían dispuestas a utilizarlo para prever su aceptación y adaptar la oferta a sus expectativas reales.

De igual manera mediante las encuestas es posible conocer el mercado según el ingreso la frecuencia necesidades financieras crees en la fecha de pago quiere crear conocimiento sobre este tipo de servicio esto a facilitar no solo el cálculo de cuántas personas podrían mostrar interés sino también reconocer los segmentos más susceptibles a emplearlo. Así mismo permite analizar la percepción del riesgo, los montos anticipados esperados y los platos preferidos lo cual ayuda a favorecer y establecer las características del producto a ofertar en este cantón alajuelense.

### **2.2.4 Demanda Insatisfecha de servicios financieros**

En términos generales, la demanda hace referencia a una variedad de bienes y servicios que pueden ser adquirido por los consumidores a precios del mercado para satisfacer sus necesidades e intereses, por consiguiente, la demanda insatisfecha se refiere a aquella parte de la población que no tiene el servicio o producto que necesita, por lo que la demanda supera la oferta, en contraposición de la demanda atendida.

Respecto al tema, Según Baca (2010) citado por Carrillo et al., (2022)

Demanda potencial insatisfecha es la cantidad de bienes o servicios que es probable que el mercado consuma en los años futuros, sobre la cual se ha determinado que ningún productor actual podrá satisfacer si prevalecen las condiciones en las cuales se hizo el cálculo. Y se lo determina a través de la comparación de la demanda menos la oferta (p. 813)

En el caso específico del producto adelanto de salario, la demanda insatisfecha obedece a la dificultad del sector financiero de adaptarse de manera rápida y ágil a los cambios en las preferencias del consumidor y a las nuevas tendencias relacionadas a microcréditos, que caracterizan los mercados dinámicos donde la innovación constante pueden llevar a que productos financieros tradicionales puedan caer en obsolescencia, dejando vacíos que pueden ser cubiertos por empresas Fintech.

Lo cual, a su vez permite ser una respuesta del sector financiero a las desigualdades en el acceso a productos inaccesibles por diferentes barreras comerciales, logísticas y burocráticas, siendo una oportunidad de negocio que en forma colateral aporta el bienestar de la comunidad desatendida.

### **2.2.5 Efecto Churn**

El efecto Churn (rotación de clientes) es una métrica importante que hace referencia al porcentaje de clientes que han dejado de utilizar los servicios de una

empresa durante un periodo de tiempo, o sea, la cantidad de clientes que se han desvinculado del negocio.

En palabras de Gutiérrez (2023) se refiere a un indicador fundamental para las empresas, ya que, frecuentemente, resulta más caro captar nuevos clientes que mantener a los actuales. En el ámbito del comercio electrónico (modelo B2C: de negocio a consumidor), prever el Churn es fundamental para que las compañías desarrollen acciones efectivas de fidelización de clientes y lleven a cabo estrategias de marketing con éxito.

Para el cálculo del Churn, se divide la cantidad de clientes que se perdieron durante un periodo de tiempo determinado, y se multiplica por 100, lo cual da un porcentaje, el cual permite a la empresa identificar con mayor precisión en qué momento y qué factores pudieran estar incidiendo en la pérdida de clientes, facilitando así, la implementación de medidas correctivas y preventivas. Además, una tasa Churn alta puede indicar importantes problemas en la calidad del servicio o propuesta de valor de la empresa.

### **2.3 Valoración de viabilidad de proyectos**

Consiste en evaluar y determinar si un proyecto puede llevarse a cabo con éxito, tomando en consideración diversos factores económicos y operativos para poder identificar posibles obstáculos que puedan impactar en forma negativa el desarrollo de la propuesta y posibles acciones correctivas, que puedan garantizar si es factible desde el punto de vista práctico y funcional.

Tomando en consideración la naturaleza del presente estudio, se hace especial énfasis en el punto de vista económico, pretendiendo establecer la viabilidad a través del estudio financiero de inversión inicial, costos operativos, retorno esperado y riesgos asociados, entre otros.

#### **2.3.1 Estructura de Capital**

La estructura de capital hace mención del nivel de deuda y/o capital que una compañía emplea para respaldar sus actividades y bienes. La composición del

capital de una empresa se suele representar como la proporción entre deuda y capital o como deuda sobre capital.

El término es explicado por González et al., (2021) como el nivel de endeudamiento se refiere a la distribución de fondos financieros entre préstamos y recursos propios, buscando la combinación ideal que maximice el valor total de mercado de la compañía. A su vez, indica cómo la empresa financia sus obligaciones a través de deuda y capital. Enseña si una empresa se apoya más en el apalancamiento o en préstamos (como créditos y bonos) o en los fondos de inversores que adquieren participaciones de la empresa (como acciones).

Una compañía con un elevado grado de endeudamiento podría presentar una oportunidad de expansión más ágil, aunque implique un riesgo superior, mientras que una respaldada esencialmente por accionistas podría ser más consistente, pero desarrollar menos rápidamente. Así que es crucial examinar la estructura de capital de una compañía.

### **2.3.2 Tasa de descuento**

Es un elemento financiero que se emplea, generalmente, para establecer el valor del dinero a través del tiempo y, específicamente, para estimar el valor presente de un capital futuro o para evaluar proyectos de inversión. Uno de los modelos más utilizados en la literatura sobre la valoración de activos es el *Capital Asset Modelo de Precios* (CAPM)

Para crear el Modelo CAPM, según Botello y Guerrero (2021) se considera lo siguiente: los inversionistas son individuos que evitan el riesgo y actúan de manera racional. No existen fallos en el mercado, No hay desbalance de información en el mercado. Hay una tasa sin riesgo a la cual los inversores pueden solicitar un préstamo.

El CAPM establece la relación entre el riesgo y el rendimiento esperado de un título de renta variable en función de tres variables subyacentes: Tasa libre de riesgo ( $r_f$ ), Beta ( $\beta$ ) del valor subyacente, Prima de riesgo de capital (ERP). La

fórmula establece que el costo del capital (el rendimiento que se espera que obtengan los accionistas comunes) es igual a la tasa libre de riesgo ( $r_f$ ) más el producto de beta y la prima de riesgo del capital (ERP) .

$$\text{Rendimiento esperado (Ke)} = r_f + \beta (r_m - r_f)$$

Donde:

$K_e \rightarrow$  Costo del capital (o rendimiento esperado)

$r_f \rightarrow$  Tasa libre de riesgo

$\beta \rightarrow$  Beta

$(r_m - r_f) \rightarrow$  Prima de Riesgo de Capital (ERP)

### **2.3.3 Inversión inicial**

El capital inicial es uno de los factores más importantes al iniciar un nuevo proyecto. Este término hace referencia al capital requerido para afrontar todos los costos que deben llevarse a cabo antes de que la empresa empiece a funcionar y a producir ingresos.

Para Cevallos et al., (2022) es el monto necesario para recuperar, es la cantidad de las inversiones estimadas al comienzo del proyecto que deben ser registradas con un valor negativo en el año cero del proyecto. En otras palabras, corresponde a la inversión preliminar o los fondos requeridos y esenciales para iniciar una empresa. El cual puede provenir de: Préstamos bancarios, Ayudas gubernamentales, Inversores externos, Aportaciones de los socios fundadores de la empresa.

En un sentido amplio, este capital inicial puede ser empleado por la empresa para afrontar los gastos iniciales del negocio, tales como la compra de locales para establecer las oficinas, adquisición de material necesario, equipos diversos para iniciar la actividad, entre otros. Para el cálculo del capital inicial, es necesario tomar en consideración factores como los costos iniciales, referentes al análisis, e

investigaciones de mercado, viajes para visitar proveedores o potenciales clientes, publicidad, etc. Gastos administrativos, todos los costos relacionados con la inscripción de la empresa como una sociedad, todas las licencias y permisos requeridos, así como abogados o contadores necesarios para iniciar la actividad. Recursos Humanos: Las personas requeridas en el equipo y sus salarios correspondientes. Gastos Operativos: Todos los costos fijos o variables de la compañía.

#### ***2.3.4 Costo promedio ponderado de capital (WACC)***

En contexto de una Fintech, que oferta el producto de adelanto de salario, el costo promedio ponderado de capital representa la tasa mínima de retorno que debe obtenerse sobre las inversiones realizadas la cual sirve como referencia para evaluar si el proyecto es o no rentable. Cabe señalar que en este modelo de negocio donde se requiere liquidez inmediata y una alta rotación de capital mantener un costo capital bajo permite ofrecer mejores condiciones a los usuarios favoreciendo la capacidad de escalar el negocio y competir con el sector financiero tradicional.

El concepto es definido por Barajas (2013) citado por Sauza et al., (2022) como “una medida financiera, la cual tiene el propósito de englobar en una sola cifra expresada en términos porcentuales, el costo de las diferentes fuentes de financiamiento que usará una empresa para fondear algún proyecto específico” (p. 13)

#### ***2.3.5 Capital de trabajo***

El término se refiere al capital que la empresa posee para satisfacer sus compromisos actuales a corto plazo, siendo un indicador de la solidez de la empresa, puesto que permite analizar la diferencia entre el activo circulante (efectivo, cuentas por cobrar e inventario) y el pasivo circulante (cuentas por pagar y obligaciones a corto plazo), demostrando la capacidad financiera que tiene una empresa para gestionar sus actividades diarias, ya que indica si está en condiciones de invertir en su crecimiento o enfocarse en mejorar el flujo de efectivo.

En forma específica, Franco y Quispe (2023) indican que

Para determinar los indicadores de capital de trabajo. Solo basta con realizar la diferencia de los activos y los pasivos a corto plazo y ver con cuánto de recursos cuenta la empresa que estén libres de deudas para operar:

Capital de trabajo = Activo circulante – Pasivo circulante (p. 33)

El resultado obtenido en moneda corresponde al monto que se tiene para poder operar normalmente.

### **2.3.6 Costos de operación**

Los costos de operación o también conocidos como gastos operativos, son los gastos necesarios para que el negocio siga funcionando estaba cantando gastos variables como gastos fijos.

Estos costos se refieren a la actividad productiva de la organización en el cual se contemplan todos los asociados a la actividad fundamental de la empresa. De igual manera se toman los costos por infraestructura en donde se incluyen tanto muebles como inmuebles que están directamente relacionados con la parte operativa de organización, contemplando dentro de este arrendamiento de edificios, instalaciones, maquinarias o herramientas.

Lo anterior sin dejar de lado los costos por servicios básicos dentro de lo que se cuenta agua electricidad acceso a internet siempre que incluyen dentro de actividad principal y finalmente gastos por recursos humanos que son todos aquellos vinculados a la selección de personal, salarios y capacitación profesional.

En palabras de Tuarez (2022) los gastos operativos son esenciales para la viabilidad económica, se caracteriza por permanecer constantes cada mes y por lo tanto son las fácilmente previsibles para acomodar las finanzas esto facilita tener una visión y un entendimiento real de los mismos. Siendo uno de los grupos clave de cuentas que componen el balance económico.

### **2.3.7 Proyección de Ingresos**

Este indicador financiero que sirve para estimar los ingresos futuros de una empresa normalmente esta métrica utiliza los ingresos generados en un mes o trimestre y los extiende a lo largo de un año permitiendo calcular los ingresos anuales si las tendencias de mercado se mantienen.

Según Gómez y Rubio (2010) citados por Peñafiel, (2020) “es una herramienta utilizada para realizar predicciones acerca de cómo se comportarán determinados fenómenos del mercado en el futuro, tales como la demanda de los consumidores, las tasas estimadas de empleo, entre otros. (p. 8)

Esta proyección de ingresos es fundamental para la Fintech que ofrece el producto adelanto de salario ya que permite estimar los flujos de entrada futuros en función del comportamiento del negocio para lo cual se utilizan datos mensuales o trimestrales para anticipar cuánto se podrá facturar anualmente si las condiciones del mercado se mantienen de manera estable lo cual ayuda a tomar decisiones estratégicas y determinar la viabilidad del proyecto.

En ese mismo orden de ideas esta provisión de ingresos permite planificar el crecimiento de la Fintech puesto que si los usuarios mantienen o aumentan mes a mes el uso del producto los ingresos proyectados van a mejorar considerablemente lo que a su vez permitirá desarrollar diferentes estrategias de marketing para el lugar mayor colocación de producto.

### **2.3.8 Flujo de efectivo**

Los datos proporcionados por el flujo de efectivo permiten a los usuarios de estados financieros analizar la capacidad de la empresa para producir efectivo y equivalentes al efectivo, además de sus requerimientos de liquidez. Explica al respecto Nole et al., (2024) que la importancia del Estado de flujos de efectivo en una entidad permite identificar los niveles adecuados de liquidez y establecer los flujos generados por las actividades operativas, de inversión y financiamiento en un período contable específico, guiando a la entidad a analizar cuáles de sus fuentes

producen más flujos de efectivo, lo cual inducen a la toma de decisiones para optimizar o preservar la gestión financiera y empresarial.

Uno de los objetivos primordiales, es facilitar la evaluación de la capacidad para generar liquidez a fin de medir si la empresa se encuentra en condiciones de afrontar sus compromisos, financiar nuevas inversiones o proyectos de expansión, también resulta valioso para el estudio o análisis de todas las partidas que producen efectivo, puesto que pueden asistir a la administración en el monitoreo de las principales erogaciones y remuneraciones de efectivo, lo cual influye en la creación de políticas internas y estrategias para optimizar la utilización de los recursos de la empresa, logrando así una mayor rentabilidad.

### ***2.3.9 Flujo de efectivo proyectado***

Constituye uno de los elementos de mayor importancia dentro del análisis financiero de un proyecto, es un pronóstico del flujo de efectivo, que estima los ingresos y egresos esperados por una empresa en un periodo futuro, en procura de prever la liquidez disponible y gestionar mejor los recursos financieros.

De acuerdo con Bravo y Polo (2021) el flujo de caja buscar informar sobre los ingresos operativos estimados y los gastos requeridos para facilitar decisiones que fomenten el crecimiento de la empresa eso significa que proporciona información sobre las etapas en que la empresa muestra déficit o superávit lo que permite la planificación de proyectos a futuro.

Este enfoque de flujo de efectivo se basa en la relación existente entre el balance financiero del año presente y uno que se debe estimar para el próximo período. En general, las cuentas empleadas en el flujo de caja proyectado son aquellas que se determinan según la rotación diaria; en los últimos períodos se incluyen cuentas por cobrar, inventarios, proveedores y gastos acumulados por pagar, entre otros.

### **2.3.10 Periodo de Retorno de la Inversión**

Corresponde a una herramienta financiera que evalúa el tiempo que necesita una inversión para generar flujos de efectivo suficientes para cubrir el costo inicial de la inversión, señalando en cuantos meses o años son necesarios para que la inversión sea recuperada. Explica al respecto Vega, (2021) que para calcularlo se puede hacer de dos formas:

Periodo de recuperación (PRI): Cuando los flujos anuales son uniformes

$$\text{PRI} = \frac{\text{Inversión}}{\text{Flujo neto anual}}$$

Cuando los flujos no son uniformes se suman los flujos de cada año hasta ver cuando igualan a la inversión (p. 26)

Sin embargo, es necesario tomar en consideración que el periodo de recuperación no toma en consideración el valor del dinero a lo largo del tiempo ni los flujos posteriores al punto de equilibrio. Aunque su utilidad no se puede negar para la toma de decisiones a corto plazo, debe ser complementado con métricas como VAN y TIR para una valoración completa.

Cabe señalar que en contexto de una Fintech que esta introducción un producto en un mercado nuevo, un corto tiempo de recuperación es fundamental para la tranquilidad de los inversores, pues otorga sostenibilidad y escalabilidad al producto, permitiendo una rápida reinversión para la mejora del producto.

### **Valor Actual [VA]**

El valor actual, es una evaluación del valor presente de una cantidad de dinero a futuro, es determinado por los inversionistas para evaluar los posibles beneficios de diversas alternativas de inversión. Se basa en el concepto de que una suma de dinero disponible probablemente valga más que la misma suma en el futuro porque puede invertirse y obtener un rendimiento mientras tanto.

Explica al respecto Virreira (2020) que el valor presente o actual se refiere a una cantidad de dinero representada en el periodo cero, o en otro señalado, tomando en cuenta el costo de oportunidad asociado. Este costo de oportunidad se expresa en forma de un porcentaje, comúnmente anual, y se denomina Tasa de Descuento ( $r$ ). El valor presente de una cantidad que se recibirá en el futuro es la cantidad equivalente que se estaría dispuesto a aceptar en este momento, considerando una determinada tasa de descuento. Si la tasa de descuento varía, el valor actual de la cantidad futura también se modifica. El valor presente de un monto se puede entender como la cifra que estamos dispuestos a aceptar en el presente a cambio de renunciar a una cantidad futura determinada

### **2.3.11 Coeficiente del Beta ( $\beta$ )**

El coeficiente beta es una indicación del riesgo sistemático o no diversificable que impacta a todas las empresas en un mercado; por este motivo, su cálculo es crucial al momento de invertir, dado que este riesgo debe ser aceptado por los inversionistas.

Explica al respecto Brenes (2020) es un indicador de la inclinación de una línea representativa, que conecta el rendimiento particular de un activo con el rendimiento del mercado. Este coeficiente refleja la sensibilidad, variabilidad o nivel de fluctuación de los rendimientos de un activo ante el cambio en los rendimientos del mercado. Las acciones con betas superiores a uno reflejan un riesgo sistemático más alto que el del mercado, son consideradas inversiones arriesgadas, mientras que las acciones con betas inferiores a uno presentan un riesgo sistemático más bajo que el del mercado, lo que significa que son vistas como inversiones conservadoras.

En otras palabras, a mayor valor del coeficiente beta ( $\beta$ ) de una acción, mayor será su riesgo sistemático o no diversificable, mientras que a menor valor, menor será su riesgo sistemático

La fórmula para calcularlo es:

$$\beta = \frac{\text{Covarianza (rendimientos del activo, rentabilidad del mercado)}}{\text{Varianza del mercado}}$$

Fuente: Pastrana et al., (2024)

Para la estimación del coeficiente beta, utilizando la ecuación anterior, se hace necesario calcular la covarianza entre los rendimientos del activo y los rendimientos del mercado y la varianza de los rendimientos del mercado.

Cabe señalar que si  $\beta > 1$ , el activo es más volátil que el mercado o sea hay mayor riesgo. Si  $\beta = 1$ , Se mueve igual que el mercado. si  $\beta < 1$  El activo es menos volátil que el mercado lo que significa menos riesgo.

### **3.3.12 Modelo de Valoración de Activos Financieros (CAPM, Capital Asset Pricing Model)**

En este modelo, los rendimientos anticipados de una inversión dependen de los rendimientos del mercado, la tasa libre de riesgo y un coeficiente Beta, que evalúa la fluctuación de los rendimientos históricos del activo en relación con los rendimientos históricos del mercado en su totalidad.

La fórmula para calcular el costo del capital propio ajustado al riesgo de mercado es:

$$K_e = R_f + \beta (R_m - R_f)$$

Fuente: Allen et al., (2014)

En donde:

$R_f$ : Tasa libre de riesgo

$R_m$ : Rentabilidad del Sector

$\beta$ : Beta

Se comprende que el CAPM, es fundamental para calcular el costo del capital propio ya que permite estimar el rendimiento mínimo que una empresa debe ofrecer a los inversionistas según el riesgo del proyecto comparado con el mercado. Esto asegura que las inversiones sean evaluadas con criterios de riesgo retorno adecuados, fortaleciendo decisiones financieras sostenibles.

Además, ayuda a determinar la tasa de descuento en análisis de VAN y TIR, asegurando que las inversiones generen rendimientos superiores al riesgo asumido. Esto permite gestionar adecuadamente los recursos de la empresa, manteniendo la rentabilidad y garantizando el crecimiento responsable de nuevos proyectos.

### **2.3.13 Valor Actual Neto [VAN]**

Es una herramienta financiera que actualiza los ingresos y egresos de una inversión para establecer qué rendimiento se obtendrá a futuro. O sea, determina el valor actual del proyecto o inversión considerando los gastos y ganancias que se tendrán a corto, mediano o largo plazo. Según Chicu, (2020) la fórmula de calcularlo es:

$$VAN = -C^0 + \frac{CF_1}{(1+r)} + \frac{CF_2}{(1+r)^2} + \dots + \frac{CF_n}{(1+r)^n} + \frac{VR_1}{(1+r)^n}$$

En donde:

$CF_n$  : diferencia entre cobros y pagos durante el periodo n

$C^0$  : Capital inicial.

r: Tasa de actualización o descuento

n; Número de periodos.

VR: valor terminal

Por lo tanto, los elementos principales que deben considerarse en el cálculo del VAN son:

1. Capital inicial ( $-C_0$ ): el importe desembolsado para adquirir los elementos necesarios para llevar a cabo el proyecto de inversión.
2. Duración del proyecto ( $n$ ): número de períodos que transcurren desde el primer desembolso hasta que concluyen las entradas o salidas de efectivo asociadas a dicho proyecto.
3. Flujo de efectivo generado: generalmente consideramos el flujo de efectivo neto (calculado como la diferencia entre las entradas y salidas de efectivo).
4. El valor terminal (VR): si la duración del proyecto es limitada, tendremos que evaluar qué parte de la inversión en activos no corrientes y corrientes se puede recuperar al final de la vida del proyecto. Si la duración es ilimitada, debemos asignar un período, generalmente entre cinco y diez años, estimar el flujo neto de efectivo para ese período y luego calcular el valor terminal (considerando los ingresos que se esperan generar con el proyecto después del último período).
5. La tasa de actualización o descuento es la tasa que se utiliza para actualizar los flujos futuros esperados en el presente. Hay diferentes formas de identificar y definir la tasa de descuento. Los métodos más comunes para determinar la tasa de descuento incluyen el uso del rendimiento esperado de otras opciones de inversión con un nivel de riesgo similar (conocido también como el costo de oportunidad) o los costos asociados a la deuda necesaria para financiar el proyecto. (p. 8)

#### **2.3.14 Tasa Interna de Retorno [TIR]**

Es un indicador ampliamente utilizado en la evaluación financiera, a diferencia del VAN, la TIR analiza el proyecto basándose en una tasa de rendimiento única por periodo, con la cual todos los beneficios descontados son exactamente equivalentes a los desembolsos representados en dinero actual. Según Chicu, (2020) la fórmula de calcularlo es tomar el algoritmo de VAN e igualarlo a cero, suponiendo que  $r$  (tasa de actualización) es la TIR.

$$TIR = -C^0 + \frac{CF_1}{(1+r)} + \frac{CF_2}{(1+r)^2} + \dots + \frac{CF_n}{(1+r)^n} + \frac{VR_1}{(1+r)^n} = 0$$

Por lo tanto, el objetivo final de la TIR es identificar la tasa de descuento que iguala el valor presente de los cobros con el valor presente de los pagos. (p. 10)

Entonces, para aprobar o denegar un proyecto de inversión, se debe comparar la TIR con la tasa de retorno mínima exigida, si la TIR calculada es mayor que la tasa de descuento (r) entonces se determina que el proyecto de inversión es viable financieramente, en cambio si la TIR es igual o menor que  $r$  indica que el proyecto de inversión no es factible.

Este método demuestra la rentabilidad de un proyecto en términos de porcentaje, sin dar un valor total de la ganancia dada, sin embargo, permite escoger el proyecto que ofrezca un TIR superior.

### **2.3.15 TIR<sub>m</sub>, Tasa Interna de Retorno Modificada**

La tasa interna de retorno modificada (TIR<sub>m</sub>) es un indicador de la rentabilidad de un proyecto o de una inversión. Se considera que los flujos de efectivo positivos se vuelven a invertir al costo de capital de la compañía y que los gastos iniciales son financiados al costo de financiamiento de la misma. Mientras que, por otro lado, la tasa interna de retorno (TIR) tradicional asume que los flujos de caja de un proyecto se reinvierten a la misma TIR.

En palabras de Virreira, (2020) la TIR<sub>m</sub> de un proyecto indica la tasa de descuento que equilibra el VAN del proyecto a cero, sin embargo, diferencia de la TIR, suponiendo que los flujos de caja intermedios se reinvierten hasta el año N a la tasa de descuento del proyecto. Así, también representa un indicador de la rentabilidad que generaría el proyecto. Este indicador está más alineado con los supuestos del VAN, y se obtiene al establecer en cero el VAN del proyecto mientras se asume la reinversión de los fondos a la tasa de descuento del proyecto.

En otras palabras, la TIRm proporciona una valoración más exacta del desempeño de la inversión, a diferencia de la TIR que presupone que los flujos de caja producidos por el proyecto se reinvierten en la misma tasa de retorno que el proyecto genera. De tal manera que permite un enfoque más flexible, estableciendo una tasa de reinversión diferente, fundamentada en el costo de capital lo que otorga una perspectiva más alineada a las condiciones económicas reales.

La fórmula es :

$$TIRm = \sqrt[n]{\frac{VF}{-VP}} - 1$$

Donde:

VF = suma de valores futuros, tasa de reinversión

-VP = suma de valores presentes, tasa de financiamiento

n = periodos (Rivera y Morera, 2016, p. 32)

### **2.3.16 Análisis de Sensibilidad**

Según Baca (2016) citado por Ramírez, (2021) se denomina análisis de sensibilidad “al procedimiento por medio del cual se puede determinar cuánto se afecta (cuán sensible es) la tasa interna de rendimiento ante cambios en determinadas variables del proyecto”. (p. 3)

Lo que significa que en este tipo de análisis se toman en cuenta las variables que pueden alterar la información financiera y el investigador basándose en su experiencia deberá ajustar los valores de cantidades para generar distintos escenarios.

La incapacidad de prever con precisión los eventos futuros provocan que las cifras calculadas para los ingresos y los gastos de un proyecto no sean siempre la más certeras exponiendo el proceso a errores. De modo que todos los proyectos de inversión poseen riesgos debido a varios elementos que no siempre se valoran con la presión necesaria en la fase de formulación, algunos de estos pueden ser

predecibles mientras que otros son impredecibles, comprendidos dentro del concepto de incertidumbre.

Para análisis de riesgo se contemplan 3 escenarios económicos un optimista es más probable que el otro pesimista los cuales son explicados por Ramírez, (2021) de la siguiente manera: escenario optimista en este contexto se tiene en cuenta los valores más altos y bajos de las variables de entrada, de modo que sus valores aumentan la magnitud del VAN, TIR y Costo Beneficio. Escenario más probable, el cual corresponde a aquel se tuvo en cuenta en las cifras para la elaboración del flujo de caja básico, en otras palabras, los valores fijados antes del análisis de riesgo son los que muestran mayor probabilidad.

Finalmente, escenario pesimista, en donde disminuyen las ganancias del proyecto, si el VAN es menor a cero y la relación costo beneficio no llega a la unidad o unidades proyectadas indicarían una disminución de los beneficios.

### ***2.3.17 Relación Costo Beneficio [RCB]***

Las relaciones costo-beneficio (RCB) se utilizan con mayor frecuencia en la elaboración de presupuestos de capital, para analizar la rentabilidad global de un nuevo proyecto. Aunque, este tipo de análisis en proyectos grandes pueden ser difíciles de acertar, debido a la gran cantidad de supuestos e incertidumbres difíciles de cuantificar. Por ello, suele existir una amplia gama de posibles resultados de la RCB.

Es una de las herramientas más importantes para el análisis de inversiones, ya que permite evaluar la viabilidad económica de un proyecto mediante la comparación de los beneficios y costos esperados. Este método proporciona datos cuantitativos claros que facilitan la toma de decisiones informadas, reduciendo así el riesgo y maximizando el retorno de la inversión.

Para los autores Cavlin et al. (2024) la relación costo-beneficio es un proceso de evaluación económica que consiste en comparar los costos totales de un proyecto con sus beneficios totales para determinar si estos superan los costos. Si

los beneficios superan los costos, el proyecto o la decisión se considera ventajoso, es esencial, ya que proporciona a los responsables de la toma de decisiones un método para comparar los costos y beneficios de diversas opciones, facilitando una toma de decisiones informada.

Se calcula a través de la siguiente fórmula:

$$\frac{B}{C} = \frac{\text{Beneficios netos (valor actual de ingresos totales netos)}}{\text{Costos}}$$

En donde:

**$BC > 1$ :** los beneficios superan a los costos, se debe aceptar el proyecto.

**$BC = 1$ :** los beneficios son iguales a los costos, no hay beneficio ni ganancia.

**$B/C < 1$ :** Los costos superan a los beneficios, no se debe considerar el proyecto. (Herrera, 2020, p. 25)

### **2.3.18 Periodo de Recuperación [PR]**

El periodo de recuperación es una métrica sencilla y útil que muestra el tiempo que tarda un proyecto en alcanzar el punto de equilibrio. Se calcula dividiendo la inversión inicial entre el flujo de caja anual. Cuanto más corto sea el periodo de recuperación, más rápido se recuperarán los costes y se generarán beneficios.

El periodo de recuperación según Virreira, (2020):

Mide el periodo en el cual se recupera la inversión tomando en cuenta el valor del dinero en el tiempo. El periodo en el cual se recupera la inversión es cuando la inversión al final del periodo considerado es cero. (p. 45)

Es un método ampliamente utilizado por inversores, expertos financieros y empresas para calcular la rentabilidad de las inversiones. Ayuda a evaluar y considerar el tiempo necesario para recuperar los costes iniciales y la inversión asociada a una inversión en particular. Esta métrica financiera es especialmente

valiosa para tomar decisiones rápidas sobre oportunidades de inversión. Se calcula a través de la fórmula:

$$PR = \frac{I}{VAN}$$

Donde:

I = Inversión Inicial

VAN = Valor Actual Neto

Puntos de decisión:

- Si el periodo de recuperación es menor que el periodo de recuperación máximo aceptable, debemos aceptar el proyecto.
- Si el periodo de recuperación es mayor que el periodo de recuperación máximo aceptable, debemos rechazar el proyecto (Lawrence, 2003, citado por Herrera, 2020 p. 28).

### **2.3.19 Índice de Deseabilidad [ID]**

El índice de deseabilidad (ID), conocido también como índice de rentabilidad, evalúa la relación entre el valor presente neto de los futuros flujos de efectivo netos de un proyecto y su inversión inicial.

En palabras de Herrera (2020) este índice en un proyecto analiza la rentabilidad que puede producir. A partir de este análisis, se puede establecer una comparación del rendimiento de una inversión con otras opciones al tener en cuenta el costo de oportunidad relacionado con el uso del dinero.

A través de este indicador se puede determinar si el proyecto es viable, cuánto tiempo llevará recuperar la inversión y si el proyecto en cuestión producirá ingresos positivos. La deseabilidad implica la importancia de invertir en aspectos económicos y de tiempo, ya que una opción de inversión con un extenso tiempo de recuperación es menos atractiva. Se calcula a través de la fórmula:

$$ID = \frac{\sum_1^N \frac{R}{(1+i)^N}}{I}$$

Donde:

$\Sigma$ =sumatoria de los flujos de caja actualizados

i = tasa mínima atractiva de corte

I= inversión inicial

El ID es igual o mayor que 1.00, el proyecto deberá aceptarse y a medida que el rendimiento aumente el ID irá aumentando (Herrera, 2020, p. 29)

### **2.3.20 Punto de equilibrio**

El punto de equilibrio se determina mediante un cálculo que permite identificar el instante en el que los ingresos de una empresa igualan sus gastos fijos y variables; es decir, cuando las ventas cubren exactamente los gastos, o sea, cuando no genera ganancias ni pérdidas, se ha alcanzado el punto de equilibrio.

En palabras de Peña, (2019) es el nivel en el que los ingresos son numéricamente equivalentes a los costos y los gastos, por lo que no hay ganancias en este punto, desde donde se comienzan a generar utilidades y se eliminan las pérdidas o viceversa. Está compuesto por diversos componentes: Ingresos, Margen Financiero, Costos variables y Costos fijos

Por lo tanto, determinar el punto de equilibrio es esencial para que las empresas analicen su rentabilidad, ya que así pueden conocer cuántas unidades deben vender para obtener ganancias. Conocer esta cifra, antes de comenzar un nuevo proyecto, permite entender cuán atractiva es financieramente la propuesta de negocio.

La fórmula para calcularlo es

Punto de Equilibrio = Costos fijos totales

## 1 - Costos variables totales

Ventas netas

Fuente: (Peña, 2019, p. 3)

En el punto de equilibrio de una empresa, los ingresos por ventas son equivalentes a los costos y gastos, al Incrementar el volumen de ventas genera ganancias, mientras que reducirlo ocasiona pérdidas, realizar el cálculo también facilita conocer cuánto tiempo, aproximadamente, requerirá tu empresa para comenzar a generar ganancias. En otras palabras, es una fase clave para cualquier estrategia empresarial.

### **2.3.21 Rendimiento Contable [RC]**

Es una herramienta valiosa para la evaluación de inversiones, la presupuestación de capital y el análisis financiero. Su flexibilidad también permite su aplicación en diferentes escenarios, como la evaluación de la rentabilidad de un proyecto en particular, el establecimiento de parámetros de rendimiento y la correcta asignación de recursos.

Es una métrica financiera que se utiliza para calcular la rentabilidad esperada de inversiones o activos. La TRC se diferencia tanto de la Tasa Interna de Retorno (TIR) como del Valor Actual Neto (VAN), ya que no considera el valor temporal del dinero. En cambio, proporciona una estimación sencilla de la rentabilidad basada en datos contables.

Para el autor Vipond (2025) es el rendimiento neto medio que se anticipa que produzca un activo dividido por su costo de capital promedio, expresado como un porcentaje anual. La TRC es un método empleado para realizar elecciones en el presupuesto de capital. Se emplea cuando las compañías determinan si deben invertir en un activo (un proyecto, una compra, etc.) según las ganancias netas futuras anticipadas en relación con el costo de capital.

La fórmula es:

TRC= Beneficio Anual Promedio

Inversión Promedio

Donde:

- Beneficio anual promedio = Beneficio total durante el período de inversión / Número de años
- Inversión promedio = (Valor contable al año 1 + Valor contable al final de la vida útil) / 2

### **2.3.22 El horizonte financiero a 10 años**

La función principal de las actividades de análisis de horizontes (HS) es anticipar mejor las oportunidades o amenazas futuras e identificar problemas actuales de gran importancia para futuros posibles. Es el período en el que se espera mantener una inversión hasta que se necesite recuperar el dinero. Los horizontes temporales se determinan en gran medida por los objetivos y estrategias de inversión.

Un periodo de 10 años para una empresa posibilita, entre otras cosas, realizar un pronóstico de los ciclos de un negocio o, desde la perspectiva financiera, una valoración de la compañía en donde la valoración final del flujo de caja no sea tan determinante. Explica al respecto Hernández et al. (2020) que es a largo plazo donde la compañía obtiene su auténtico sentido, evolucionando, expandiéndose, incrementando sus ventas y su rentabilidad.

La estabilidad y continuidad a largo plazo dependen necesariamente de asegurar la solvencia, lo cual se logrará comprendiendo y ajustando la estructura patrimonial de la empresa a su actividad productiva, proporcionándole el capital requerido, financiándola a corto, medio y largo plazo, tomando decisiones fundamentadas de inversión y financiación, reinvertiendo beneficios y distribuyendo dividendos.

### **2.3.23 Análisis del riesgo**

El análisis de riesgo de un proyecto hace referencia a la fluctuación de los flujos de efectivo reales en comparación con los que fueron estimados inicialmente, de tal manera que, a mayor variabilidad en los flujos, mayor será el riesgo del proyecto. El riesgo surge, por que, sin importar las proyecciones realizadas, los flujos reales solo se conocen hasta el final de la duración del proyecto.

La fórmula que comúnmente se emplea para evaluar el riesgo es la desviación estándar, que representa la variabilidad de flujos en relación con su valor esperado, a mayor desviación estándar de un proyecto, mayor será su nivel de riesgo. La ecuación es:

$$\text{Desviación Estándar } (\sigma) = \sqrt{\sum_{x=1}^n (K_x - \bar{k})^2 * P_x}$$

Donde  $K_x$  es el rendimiento de un posible flujo,  $\bar{k}$  es el rendimiento esperado del flujo, y  $P_x$  es la probabilidad que se dé el rendimiento del posible flujo. El rendimiento esperado se obtiene de la siguiente manera:

$$\bar{k} = \sum_{x=1}^n k_x * P_x$$

Donde  $k_x$  puede ser tanto el VAN o TIR de cada posible flujo, dependiendo si se quiere el valor absoluto o relativo de la desviación estándar.

### **2.3.24 Escenarios financieros**

Es un recurso que facilita la proyección de la futura condición económica de la empresa, tomando en cuenta premisas y suposiciones técnicas (Ventas, Costos, Utilidades, Flujos de efectivo, Activos, Pasivos, Rentabilidad y Valor de la empresa) a corto, medio y largo plazos. En su aplicación, el análisis de escenarios consiste en determinar diversas tasas de reinversión para los ingresos anticipados que se reinvierten a lo largo del período de inversión.

Fundamentado en conceptos matemáticos y estadísticos, el análisis de escenarios ofrece un método para calcular las fluctuaciones en el valor de una

cartera ante la aparición de diversas circunstancias, alineándose con los fundamentos del análisis hipotético o análisis de sensibilidad.

Lo que significa en otras palabras, el análisis de escenarios examina un evento posible y los escenarios comerciales que podrían surgir: los posibles estados futuros o, como se les conoce a veces, mundos alternativos. Usualmente, se tiene en cuenta una gama de situaciones, desde la más favorable hasta la más desfavorable. Para cada situación, la compañía fórmula hipótesis sobre su impacto en varios elementos clave para la empresa, como los tipos de interés o el precio de las materias primas. Estas premisas se emplean como variables de entrada para simular el efecto de cada escenario en el negocio.

El análisis de sensibilidad se refiere a cómo los distintos valores de una variable independiente influyen en una variable dependiente bajo ciertas condiciones. Estas evaluaciones posibilitan analizar el grado de riesgo asociado a una inversión específica en función de varios eventos eventuales, que van desde muy probables hasta muy improbables. De acuerdo con los hallazgos del análisis, un inversionista puede evaluar si el nivel de riesgo actual está en su área de comodidad.

Según Morales et al, (2014) citado por Herrera, (2020) los tipos de escenarios corresponden a:

- Escenario optimista: se elabora en base a premisas y variables económicas-financieras positivas y favorables, donde el grado de probabilidad de ocurrencia sea elevado para la empresa.
- Escenario pesimista: se obtiene igual a premisas y variables económicas-financieras negativas o adversas a la empresa, su grado de probabilidad de ocurrencia es bajo.
- Escenario de referencia: se elabora en base variables económicas-financieras positivas y negativas, se estima y se una ponderación de acuerdo al grado de probabilidad de ocurrencia (p. 31)

En palabras de Bravo (2023) el escenario financiero optimista, es aquel que maximiza la utilidad de manera significativa y permite identificar con precisión la contabilidad creativa aplicada en los escenarios financieros. El escenario financiero negativo puede verse como una forma de estrés, ya que las modificaciones realizadas ponen a prueba el riesgo de insolvencia de la empresa o proyecto, junto a su habilidad para mantenerse bajo un régimen severo. El stress testing implica la gestión de las cuentas del balance y del estado de resultados para comprobar cómo responden ante diversas situaciones financieras.

El Escenario Financiero de referencia, también conocido como escenario esperado a futuro, es la opción de viabilidad obtenida en estudios de inversión y, se organiza en torno a la disponibilidad de oportunidades, la relevancia del capital humano emprendedor y sus factores formativos, y la disponibilidad de apoyos y financiamiento para facilitar la creación y crecimiento de nuevas empresas

Para el análisis de escenarios, es necesario determinar el valor de la inversión en diversas situaciones. En otras palabras, se anticipan las ganancias y pérdidas de la empresa asignando diferentes valores posibles a las variables de referencia. Estos pueden incluir el costo de las monedas, la inflación, las tasas de interés, entre otros.

**Escenarios extremos.** Corresponde a escenarios financieros que reflejan situaciones muy probables, pero que puede ser devastadoras para el mercado o una entidad financiera, según Wattanajantra, (2025) ayuda a identificar vulnerabilidades, crear planes de contingencia y gestionar las expectativas de los inversores, dentro de estos escenarios se cuentan crisis financieras mundiales colapsos bancarios sistémicos o conflictos bélicos de gran magnitud. Su importancia consiste en que permiten detectar las vulnerabilidades ocultas en el que nos manifiestan en circunstancias normales.

Además, los escenarios extremos son herramientas clave en la gestión de riesgos estratégicos, facilitando la planificación de contingencias y la comunicación transparente con inversionistas, estos análisis revelan riesgos ocultos no evidentes

en condiciones normales del mercado, permitiendo a las organizaciones establecer límites de exposición y proteger su estabilidad financiera ante eventos disruptivos con un potencial impacto extremo

**Escenarios severos.** En finanzas implica una situación significativa más exigente que un escenario favorable, aunque no llega a ser catastrófico. Este escenario se emplea comúnmente por bancos centrales o supervisores financieros para evaluar la solidez del sistema financiero. según Wattanajantra, (2025) se contempla que los ingresos disminuyen un 15% debido a las interrupciones tarifarias y la pérdida de clientes. En ese marco se analizan los efectos en solvencia liquidez y continuidad de la operación. Su propósito no es anticipar sino reconocer debilidades estructurales que si se materializan pondría en peligro la estabilidad de la organización.

A diferencia de los escenarios extremos, no buscan predecir crisis, sino detectar debilidades estructurales, que, de materializarse, pueden llegar a amenazar la estabilidad operativa de la organización, Lo cual en el caso de entidades financieras y Fintech permite identificar áreas vulnerables, establecer planes de contingencia y garantizar una toma de decisiones más informada, para proteger la sostenibilidad de la empresa en condiciones adversas.

**Un escenario catastrófico** representa una simulación extrema de un evento de impacto sistémico que pone en riesgo no solo la estabilidad financiera, sino también la operatividad de la organización. Son eventos de baja probabilidad, pero con consecuencias catastróficas, en palabras de Wattanajantra, (2025) es el caso de una recesión mundial, caída del 40% en ingresos y acceso al crédito congelado.

En el ámbito financiero resulta valioso para analizar la disposición frente a sucesos no contemplados en el pasado obligando a reconsiderar a las organizaciones sus estrategias de continuidad operativa. Debido a su carácter inestable el análisis cualitativo y los juicios de expertos reemplazan los modelos cuantitativos convencionales.

### **2.3.24.1 Prueba de estrés**

Es una técnica que se utiliza para evaluar la resiliencia de las instituciones y las carteras de inversión ante posibles situaciones financieras futuras. El sector financiero suele utilizar estas pruebas para evaluar el riesgo de inversión y la suficiencia de los activos, así como los procesos y controles internos.

Explica al respecto Oura y Schumacher (2020) que las pruebas de estrés son un método que evalúa la susceptibilidad de una cartera, una entidad o un sistema financiero total frente a diversos eventos o situaciones hipotéticas. Es un ejercicio cuantitativo de hipótesis que evalúa qué sucedería con el capital, las utilidades y los flujos de efectivo de las entidades financieras individuales o del sistema en su totalidad si se concretarán ciertos riesgos.

En general, las empresas que administran activos e inversiones frecuentemente realizan pruebas de estrés para evaluar el riesgo de su portafolio y, después, aplicar las estrategias de cobertura requeridas para reducir posibles pérdidas. Con tal propósito se emplean programas internos de simulación de estrés para medir la habilidad de los activos bajo su gestión para resistir ciertos sucesos del mercado y situaciones externas. Las pruebas de estrés de conciliación de activos y pasivos son igualmente empleadas por compañías que buscan asegurar la puesta en marcha de los controles y procedimientos internos correctos.

Según la Superintendencia General de Entidades Financieras, (2022) La realización de pruebas de estrés (ST) requiere la colaboración de las entidades financieras y los supervisores. A nivel conceptual, se distinguen “Top-down Stress Test”, donde es el supervisor el que lleva a cabo el ejercicio de ST, aplicando sus propios modelos, y “Bottom-Up Stress Test”, donde el supervisor proporciona los escenarios de la prueba y son los mismos bancos que desarrollan el ST utilizando sus modelos internos. Posteriormente, el supervisor somete los resultados de las entidades financieras a un control de calidad exhaustivo para determinar el resultado final sobre la Suficiencia Patrimonial.

### ***2.3.25 Criterios de aceptación de un proyecto financiero***

La evaluación financiera, analiza específicamente los proyectos desde la óptica de la generación de rentabilidad financiera, lo cual es relevante para establecer lo que se conoce como “Capacidad Financiera del proyecto” y, evidentemente, de la rentabilidad de los recursos propios invertidos en él.

Según Fajardo y Soto (2018) las funciones clave que realiza esta evaluación son: establecer hasta qué punto se pueden atender todos los costos a tiempo, de manera que ayude a elaborar el plan de financiamiento. Evaluar la rentabilidad de la inversión de capital. Brindar a los titulares de los recursos, componentes que les permitan evaluar y comparar el proyecto con otras opciones o con distintas oportunidades de inversión.

Desde esa misma perspectiva, los criterios de evaluación financiera ofrecen elementos de juicio para la toma de decisiones significativas y se fundamentan en información conocida o estimada acerca del flujo de fondos del proyecto durante el horizonte temporal. Por esta razón, resulta crucial la elaboración de los estados financieros que servirán de base para la evaluación de los criterios y la posterior inferencia.

### **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

Para la formulación del marco metodológico, se parte de la conceptualización de paradigma como el marco teórico -metodológico que el investigador utiliza para analizar el fenómeno en estudio, perspectiva desde la cual, la investigación se lleva a cabo bajo el paradigma positivista.

Lo anterior bajo la idea que según lo señalado por Miranda y Ortiz, (2020), este sugiere la oportunidad de alcanzar verdades absolutas cuando se enfrentan los problemas y se crea una separación considerable entre el investigador y el tema de estudio. Desde la perspectiva epistemológica, este paradigma ofrece una diferenciación entre el investigador como un ente imparcial y la realidad estudiada, considerada como independiente de las influencias del sujeto científico.

Se comprende que se buscan resultados objetivos, establecidos en principios matemáticos y ciencias exactas que posibiliten el conocimiento profundo del fenómeno en estudio para establecer verdades comprobadas a través de experiencias prácticas e imparciales.

#### **3.1 Enfoque de la investigación**

En concordancia con el paradigma positivista, la presente investigación asume un enfoque cuantitativo, conociendo que se fundamenta en la aplicación de técnicas específicas que permiten la obtención de resultados numéricos, el cual se caracteriza porque:

Desde la visión cuantitativa, la realidad es un hecho que está condicionado por una causa, por tanto, la realidad es el efecto que puede ser generalizable, sin tomar en cuenta el contexto ni los sujetos. (...) los investigadores cuantitativos tienden a ver el mundo en términos de variables, es decir, consideran a la explicación como una demostración de la existencia de una relación estadística entre las diferentes variables. (Calle, 2023) 1868

Es un enfoque que se distingue por su objetividad y replicabilidad en el proceso de recolección, análisis e interpretación de información, para asegurar la validez y la fiabilidad de los resultados alcanzados, minimizando la influencia de opiniones personales o prejuicios de la persona investigador en las diferentes etapas de la investigación.

## **3.2 . Tipo de investigación**

### **3.2.1 Descriptiva**

Su meta es describir de forma ordenada las características de una población, situación o fenómeno específico, con el fin de narrar sucesos sin intentar comprobar teorías o hipótesis, sino que más bien buscan identificar las características, los atributos y los perfiles significativos de personas, grupos, comunidades u otros sucesos que están siendo investigados. Explica al respecto Guevara et al., (2020) que:

La información suministrada por la investigación descriptiva debe ser verídica, precisa y sistemática. Se debe evitar hacer inferencias en torno al fenómeno (...) No basta con presentar las características del fenómeno que se obtuvieron a través de los métodos de recolección de datos. También es necesario que estas sean organizadas y analizadas a la luz de un marco teórico apropiado, el cual servirá de sustento a la investigación (p. 166)

Concepto desde el cual, la persona investigadora pretende ofrecer una descripción minuciosa y metódica, priorizando la exactitud y la atención en el análisis de datos, en lugar de investigar vínculos causales o comprobar teorías ya establecidas, brindando una visión clara y ordenada de las características del fenómeno en estudio.

## **3.3 Diseño de la investigación**

### **3.3.1 No Experimental**

La investigación que se lleva a cabo se define como no experimental conociendo que, según Arias y Covinos (2021):

En este diseño no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, los sujetos del estudio son evaluados en su contexto natural sin alterar ninguna situación; así mismo, no se manipulan las variables de estudio (p. 78)

Por lo que se realiza sin alterar intencionadamente variables, lo que realiza es observar o cuantificar fenómenos tal como ocurren en su entorno natural.

### **3.3.2 Transversal**

Tomando en consideración que el presente estudio se realiza en un periodo de tiempo específico se conceptualiza como transversal, conociendo que, tal y como lo indica Arias y Covinos (2021) “Este diseño recoge los datos en un solo momento y solo una vez. Es como tomar una foto o una radiografía para luego describirlas en la investigación, pueden tener alcances exploratorios, descriptivos y correlaciones (p. 79). permitiendo comparar la información sin tener en cuenta la variable temporal, proporcionando valiosos conocimientos sobre la prevalencia y características del fenómeno.

## **3.4. Población y muestra**

### **3.4.1 Población**

Según Mejía (2005) citado por Arias y Covinos (2021) La población hace referencia a la totalidad de elementos del estudio según la definición que se establezca en la investigación. La población y el universo comparten las mismas características, por lo que se puede llamar universo a la población o, viceversa, a la población, universo.

Ante lo cual, en el presente estudio se toma como población  $N= 384$  personas, que laboran en los 15 supermercados que se encuentran ubicados en el cantón central de Atenas.

### **3.4.2 Muestra**

La muestra hace referencia a “un subconjunto extraído de la población que posibilita llevar a cabo análisis, cuyas conclusiones son aplicables al conjunto de la población” (Padró, 2020 p. 14). En el caso del presente estudio, se considera que, para obtener la muestra, se asume que el tamaño no es significativo desde una perspectiva probabilística, ya que el propósito no es generalizar los resultados a una población mayor, sino priorizar la calidad sobre la cantidad, bajo la idea que lo esencial es la contribución de las personas participantes, quienes ayudan a comprender el fenómeno estudiado y, a responder las interrogantes de investigación formuladas.

En cuanto a la técnica de muestreo, se toma el aleatorio simple, el cual “consiste en un procedimiento que garantiza que todas las unidades de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidas” (Padró, 2020 p. 33). Permitiendo seleccionar a las personas participantes de manera completamente aleatoria, o sea, sin preferencias ni sesgos.

Entonces cada persona parte de la población en estudio cuenta con la misma probabilidad de incluirse en la muestra.

Para el cálculo de la muestra se emplea la siguiente fórmula:

| MUESTRA:<br>PARÁMETROS |                             |       |
|------------------------|-----------------------------|-------|
| N:                     | Población total ( Universo) | 385   |
| α:                     | Alfa:                       | 5,0%  |
| 1-α:                   | Grado de Confianza          | 95,0% |
| z:                     | Función Zeta                | 1,96  |
| e:                     | Error Muestral Esperado     | 10,0% |
| P:                     | Probabilidad a favor        | 0,5   |
| Q:                     | Probabilidad en contra      | 0,5   |

Fórmula ajustada cuando se conoce la población:

$$n_1 = \frac{(N_o)}{1 + \left[ \frac{(N_o-1)}{N} \right]} = \frac{97,00}{1,24935} = 78$$

$$n_1 = \frac{n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}}{((z)^2 \times (N)) \times (P) \times (Q)} = \frac{369,74}{4,80} = 77$$

|                             |        |
|-----------------------------|--------|
| Población total ( Universo) | 385,00 |
| Muestra                     | 77     |

Fuente: elaboración propia

La fórmula matemática para la probabilidad de inclusión en la muestra para todos los individuos de la población es:

$$\pi_i = n/N$$

En donde:

n= tamaño de la muestra deseada

N= Tamaño poblacional

De tal manera que

$$\pi_i = \frac{77}{384} = 0.2212$$

Lo cual significa que cada persona tiene un 22% de probabilidad de ser incluida en la muestra.

**Tabla 4. Ficha técnica de la muestra**

| Parámetros             | Características                                                                                                                                                                        |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo general       | Evaluar viabilidad financiera del producto de anticipo de salario de la Fintech Avocash para trabajadores del sector comercial de principales supermercados del cantón de Atenas 2026. |
| Métodos de recolección | La información se recolecta del del 1 al 5 de julio 2025                                                                                                                               |
| Población objetivo     | Personas trabajadoras de supermercados ubicados en el cantón de Atenas                                                                                                                 |
| Tiempo de aplicación   | 5 días                                                                                                                                                                                 |
| Cobertura              | 100%                                                                                                                                                                                   |
| Dominio del estudio    | Sector laboral formal                                                                                                                                                                  |

|                                  |                                         |
|----------------------------------|-----------------------------------------|
| Tamaño de la muestra             | 77 personas                             |
| Diseño muestral                  | Probabilístico, aleatorio simple        |
| Sector de actividad              | Comercio (supermercados)                |
| Localización del lugar           | Cantón de Atenas, provincia de Alajuela |
| Fuente: Elaboración propia. 2025 |                                         |

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección

De acuerdo con Allegre, (2022) al mencionar a varios autores, las técnicas y recursos utilizados para reunir información abarcan anotaciones, esfuerzos descriptivos, observaciones o registros. Sin embargo, existen varias clasificaciones de estos instrumentos según su nivel de complejidad o firmeza.

La nomenclatura clásica la agrupa en cuatro categorías: Instrumentos para la recolección de datos o capturas directas o simples, como, por ejemplo, cualquier tipo de anotación escrita y no formal, como el diario de CAPMo para documentar los acontecimientos del investigador durante su labor. Una segunda categoría es la de los registros informales o semiformales, que consisten en herramientas informales no formales que constituyen un tipo de registro directo inicial y que, además, pueden convertirse en informes.

Una tercera categoría incluye las herramientas formales o semiformales, es decir, aquellas que tienen como objetivo formalizar las entrevistas, talleres u otros tipos de encuestas que se realizan a los informantes. Finalmente, hay herramientas no formales que se distinguen por carecer de un propósito formal o que pueden consistir en cualquier clase de anotación inadecuada o inapropiada.

En consecuencia, una vez establecido el enfoque y el diseño de la investigación, así como también definida la muestra, se procede con la selección de instrumentos de recolección de datos, se considera que lo más conveniente son herramientas formales, por lo que se conveniente es la técnica es la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario.

### 3.5.1 La encuesta

Es una técnica que proporciona información sobre opiniones, actitudes y conductas de las personas participantes en una investigación, se aplica ante la necesidad de identificar e interpretar posibles soluciones a un problema de la manera más objetiva y metódica posibles, explica Martínez et al. (2023)

Las encuestas permiten recoger y proporcionar información de una población a partir de la indagación de algunos elementos seleccionados a través de técnicas de muestreo, permitiendo obtener información acerca de temas específicos y por lo tanto sirven para caracterizar el comportamiento de una población en cuanto a determinada variable. (p. 462)

#### 3.6.1.1 El cuestionario

Es un instrumento de recolección de información que “consiste en una serie de preguntas organizadas, estructuradas y específicas, que permiten medir o evaluar una o varias de las variables definidas en el estudio, respondiendo al planteamiento del problema e hipótesis” (Cisnero et al., 202, p. 1778)

Por lo cual, el investigador diseñó un cuestionario de 12 preguntas cerradas cuyos formatos de respuesta son politómicas, considerando que es el instrumento de mayor conveniencia para los objetivos del estudio, pues permite la obtención de datos estadísticos fiables y objetivos, además, cumple con los requisitos señalados por Hernández y Mendoza, (2018) en cuanto a este tipo de instrumento:

**Confiabilidad.** Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo, caso o muestra produce resultados iguales.

**Validez.** Se refiere al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir. Es decir, si refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos.

**Objetividad.** Es, en términos de la investigación cuantitativa, un estándar o ideal que se refiere a la medida en que mediante el proceso de indagación podemos captar los fenómenos tal cual son realmente (pp. 228,229, 238)

Los cuales son criterios que aumentan la calidad de la información obtenida y asegura que las respuestas obtenidas aportes datos valiosos para el tema investigado. Cabe señalar que será facilitado a las personas participantes de la investigación a través de Google forms

### **3.7 Procedimiento de recolección de información**

Para la recolección de la información, se coordina con la gerencia de los diferentes supermercados de la zona en estudio, para que comprendan los objetivos de la investigación y apoyen la implementación del cuestionario, lo que implica obtener la autorización formal para administrar el cuestionario a los participantes.

El cuestionario está diseñado de manera clara y comprensible, con preguntas bien estructuradas y alineadas con los objetivos de la investigación, se calcula que cada persona participante tarda 10 minutos aproximadamente en completar el cuestionario, tiempo que se considera como suficiente para que no se perciban presionados para responder.

### **3.6 Fuentes de información.**

Las fuentes de información primarias son definidas por Jaén (2019) como “aquellas que contienen información nueva u original; esta se obtiene directamente sin necesidad de recurrir a otras fuentes. Ofrecen información de primera mano porque no han sido sometidas a interpretación o condensación” (p. 10).

Fuentes de información secundarias Estas fuentes surgen, según Jaén, (2019) de “la transformación (mediante el análisis, resumen e indización) de las fuentes primarias. Contienen información primaria reelaborada, sintetizada y reorganizada, lo que permite el acceso a las fuentes primarias” (p. 11), en otras palabras, son fuentes que recopilan, analizan, interpretan o resumen información primaria ya existente, no proporcionan datos originales, sino que procesan y presentan la información de manera estructurada para facilitar su comprensión o análisis.

**Tabla 5.** *Descripción de fuentes de información.*

| <b>Sujeto</b> | <b>Fuente</b> | <b>Descripción</b>                                                                                                            |
|---------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Documentos    | Primarias     | Estados financieros de la Fintech Avocash                                                                                     |
|               | Secundarias   | Libros, tesis, y trabajos de graduación, así como también artículos de revistas especializadas referentes al tema en estudio. |
| Personas      | Primarias     | Encuesta a personas trabajadoras de supermercados                                                                             |

Fuente: elaboración propia. 2025

### **3.7 Tratamiento de la información.**

Según el planteamiento de esta investigación, y teniendo en cuenta que los datos cuantitativos pueden ser evaluados y verificados, se aplican técnicas de estadística descriptiva. Las cuales Obando (2021) no solo muestran un método para ordenar datos y tomar decisiones con ellos, sino que también permite reflejar la realidad. Así, el análisis de datos se lleva a cabo mediante la codificación de respuestas del cuestionario en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, con el objetivo de generar una matriz de datos estadísticos que permitan obtener resultados numéricos, de frecuencias absolutas y frecuencias relativas las cuales se utilizan como fundamento para la creación de gráficos estadísticos que faciliten el análisis e interpretación del fenómeno en análisis.

#### **3.7.1 Análisis de la información**

Durante un proceso de investigación, el análisis de datos es fundamental para obtener conclusiones sólidas y relevantes a partir de la información recolectada. En el contexto del presente estudio, los datos son numéricos, lo que permite un análisis exhaustivo con el apoyo de diversas técnicas y herramientas para garantizar la exactitud y la veracidad de los resultados.

En primer lugar, se organizaron y presentaron de manera clara y breve los datos numéricos en tablas que incluyen información descriptiva. Estas imágenes vienen con gráficos apropiados que ayudan a entender visualmente la información. Verificar la fiabilidad y la validez de la información fue una etapa crucial en el proceso de análisis. Esto implicó revisar minuciosamente los datos para detectar anomalías, ingresos erróneos o valores atípicos que pudieran afectar la exactitud de los resultados.

Se llevaron a cabo pruebas y se utilizaron métodos estadísticos para garantizar la solidez y consistencia de la información. Se realizó una evaluación más minuciosa para respaldar los porcentajes y resultados derivados de los cuestionarios aplicados a las personas trabajadoras de supermercados en análisis; en esta etapa se efectuó la interpretación y contextualización de los datos cuantitativos, lo que permitió obtener conclusiones significativas y responder a las preguntas de investigación formuladas.

Se utilizaron gráficos con un diseño unicolor para optimizar la visualización y entendimiento de los resultados. Estas representaciones fueron elaboradas de manera clara y exacta, evitando elementos visuales superfluos para asegurar una comunicación eficaz de la información.

### 3.8 Matriz de variables

**Tabla 6. Matriz de variables**

| Objetivo específico                                                                                                                                                                                                                                                           | Variable                                          | Indicadores                                                                    | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Definición operacional                                                                    | Definición instrumental                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Determinar la oferta de la competencia en cuanto a los diversos tipos de modelos de anticipo salarial con y sin costo financiero que están disponibles actualmente en la zona de influencia, para identificar oportunidades de posicionamiento y diferenciación del producto. | Oferta de la competencia de anticipos de salario. | Cantidad de proveedores en la zona<br><br>Condiciones y requisitos de acceso   | El mercado de servicios financieros formales es excluyente, dirigidos principalmente a la población que demanda montos elevados, con ingresos altos y garantías de pago, de tal forma, las condiciones económicas limitan las opciones de crédito (Lusardi 2008, citado por (Chaez y Hernández, 2022, p. 197) | La variable se mide a través de cuestionario de pregunta cerrada a personas participantes | Preguntas 1 a 3 del cuestionario                                                               |
| Realizar un estudio para perfilar la demanda insatisfecha actual existente del servicio, al examinar el horizonte económico de 10 años según clientes, para capacidad de pago, nivel de endeudamiento y                                                                       | Demanda insatisfecha                              | Capacidad de pago<br><br>Nivel de endeudamiento<br><br>Existencia de garantías | El objetivo principal del estudio de mercado es determinar la demanda insatisfecha en el mercado, con el fin de conocer si el proyecto es factible o no, la información necesaria para su desarrollo proviene en sí del mercado objetivo al que Se dirige el producto o servicio,                             | La variable se mide a través de cuestionario de pregunta cerrada a personas participantes | Preguntas 4 a 6 del cuestionario<br>Cálculos matemáticos<br>Información Financiera de deudores |

| Objetivo específico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Variable                | Indicadores                                                                       | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Definición operacional                                                                    | Definición instrumental                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| garantías Para conocer con precisión, cuántos potenciales clientes requieren el producto adelantado de salario en la zona de estudio y cuáles son sus posibilidades reales de pago.                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                                   | esta se obtiene a través de métodos de recolección de datos y fuentes de información (Cevallos et al., 2022)                                                                                                                                                                                               |                                                                                           |                                                                                                   |
| Evaluar mediante indicadores financieros la capacidad máxima recomendada de acceso al servicio, y las condiciones, colaterales y solidez necesaria por grupos de agentes económicos homogéneos que se estima podrían hacer uso del servicio, para minimizar riesgos de morosidad optimizar la colocación de recursos, y asegurar la sostenibilidad del producto a mediano plazo. | Indicadores financieros | <p>Porcentaje de salario destinado a pagos</p> <p>Historial crediticio básico</p> | Son herramientas que son utilizados para determinar las condiciones de la empresa en ámbitos financieros, cabe destacar que son empleados por medios operaciones que se interpretan de tal manera que identifican áreas en estabilidad o riesgo. (Ollague, 2017 citado por Macias y Delgado, 2023, p. 898) | La variable se mide a través de cuestionario de pregunta cerrada a personas participantes | <p>Preguntas 6 a 10 del cuestionario</p> <p>Simulación financiera</p> <p>Cálculos matemáticos</p> |

Fuentes: Elaboración propia.

### 3.9 Metodología de la Investigación

**Tabla 7. Metodología de la investigación**

| Proceso                             | Descripción                                                                                        |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enfoque de la investigación         | Cualitativa.                                                                                       |
| Diseño de la investigación          | No experimental, descriptiva, transversal                                                          |
| Tipo de investigación               | Descriptiva                                                                                        |
| Población y muestra                 | 384 personas que laboran en 15 supermercados en el cantón de Atenas                                |
|                                     | Muestra: Probabilística, 77 personas, con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 10%. |
| Instrumento de medición             | Cuestionario de pregunta cerrada                                                                   |
| Recolección de datos                | Mediante formulario en Google Forms                                                                |
| Análisis de interpretación de datos | Mediante tablas y gráficos                                                                         |
| Tratamiento de la información       | Confidencial.                                                                                      |
| Validación de la información        | Mediante correo electrónico                                                                        |
| Resguardo de la información         | Google Forms cuenta con medidas de seguridad para la protección de la información de los usuarios  |

Fuente: Elaboración propia.

### 3.10 Cronograma de trabajo

| semana | Fecha      | Descripción                           | Introducción | Marco teórico | Marco Metodológico | Análisis de Resultados | Conclusiones y Recomendaciones | Lectura | Defensa |
|--------|------------|---------------------------------------|--------------|---------------|--------------------|------------------------|--------------------------------|---------|---------|
| 1      | 05/05/2025 | Portada, Introducción, Objetivos      | X            |               |                    |                        |                                |         |         |
| 2      | 12/05/2025 | Pregunta, antecedentes, Justificación | X            |               |                    |                        |                                |         |         |
| 3      | 19/05/2025 | Alcances limitaciones                 | X            |               |                    |                        |                                |         |         |
| 4      | 26/05/2025 | Marco contextual                      |              | X             |                    |                        |                                |         |         |
| 5      | 02/06/2025 | Marco conceptual                      |              | X             |                    |                        |                                |         |         |
| 6      | 09/06/2025 | Marco metodológico                    |              |               | X                  |                        |                                |         |         |
| 7      | 16/06/2025 | Ajustes y correcciones cap. 1         |              |               | X                  |                        |                                |         |         |
| 8      | 23/06/2025 | Ajustes y correcciones cap. 2 y 3     |              |               | X                  |                        |                                |         |         |
| 9      | 30/06/2025 | Recepción de encuesta                 |              |               |                    | X                      |                                |         |         |
| 10     | 07/07/2025 | Interpretación de información         |              |               |                    | X                      |                                |         |         |
| 11     | 14/07/2025 | Ajustes y correcciones                |              |               |                    | X                      |                                |         |         |
| 12     | 21/07/2025 | Conclusiones y recomendaciones        |              |               |                    |                        | X                              |         |         |
| 13     | 28/07/2025 | Documento se envía a lector           |              |               |                    |                        |                                | X       |         |
| 14     | 04/08/2025 | Lectura por el lector                 |              |               |                    |                        |                                | X       |         |
| 15     | 11/08/2025 | revisión filólogo                     |              |               |                    |                        |                                | X       |         |
| 16     | 18/08/2025 | Defensa de la tesis                   |              |               |                    |                        |                                |         | X       |

Fuente: Elaboración propia

### **3.11 Consideraciones éticas**

- Se protege la identidad y datos personales de personas participantes y empresas durante y después del estudio.
- La información recopilada es exclusivamente con fines académicos.
- La persona investigadora mantiene la objetividad en todo el proceso de investigación, evitando cualquier tipo de interés personal que pueda afectar los resultados.
- Se respeta la dignidad los valores y los derechos de todas las personas participantes en el estudio, se evita cualquier tipo de discriminación.
- Se contribuye con resultados que beneficien a la comunidad y el entorno social de las personas residentes en el cantón de Atenas.
- Se respetan las leyes y normas éticas durante el desarrollo y todo el proceso de investigación.
- Las personas participantes en la investigación colaboraron de forma anónima, el instrumento se realizó con fines exclusivamente estadísticos, de tal manera que no hubo intervención directa con las personas trabajadoras, lo cual elimina riesgos de vulnerar la privacidad o afectar derechos individuales.
- Se cumple con los principios éticos de confiabilidad y respeto a las personas sin requerir consentimiento informado individual para análisis de datos.

## **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### **4.1 Análisis de mercado**

Para el análisis de mercado se empleó un cuestionario considerando su capacidad para obtener información directa específica y cuantificable de los posibles beneficiarios del producto de adelanto de salario. Esta herramienta ayuda a identificar las verdaderas necesidades hábitos financieros y grado de interés del público objetivo, lo que simplifica la segmentación del mercado y el desarrollo de productos adaptados a la demanda. Con tal propósito, se analiza la información, variable por variable, y pregunta por pregunta.

La encuesta se aplicó a 77 personas trabajadoras de la zona, los resultados obtenidos se presentan en tablas de frecuencias y gráficos para una mejor comprensión y análisis.

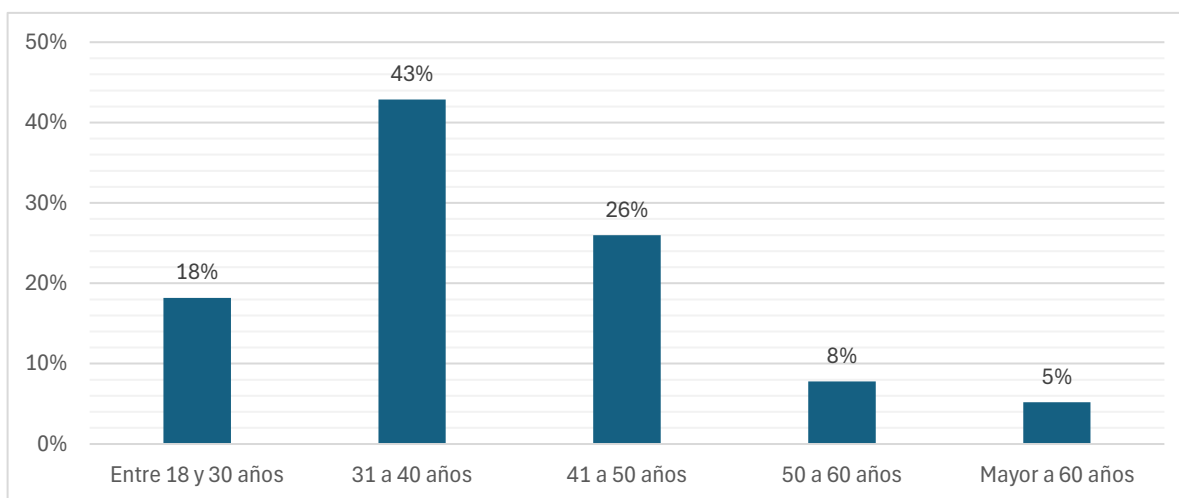
Se parte en una aproximación a las condiciones sociodemográficas de la población en estudio, en miras de realizar un análisis más exacto de los comportamientos económicos. Bajo la idea que entender el contexto social de las personas encuestadas, facilita percibir factores que pueden incidir directamente sobre el acceso a servicios financieros, por lo que considerarlos aporta una mayor validez y pertinencia a los resultados obtenidos

Desde esa perspectiva, se hace referencia a la edad de las personas participantes, y nivel de ingresos económicos, seguidamente se analiza información propiamente enfocada en la viabilidad del producto de adelanto de salarios en estudio.

**Tabla 8. Edad de personas participantes**

| Edad               | F. absoluta | F. Relativa |
|--------------------|-------------|-------------|
| Entre 18 y 30 años | 14          | 18%         |
| 31 a 40 años       | 33          | 43%         |
| 41 a 50 años       | 20          | 26%         |
| 50 a 60 años       | 6           | 8%          |
| Mayor a 60 años    | 4           | 5%          |
| <b>Total</b>       | <b>77</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a personas trabajadoras de supermercados del cantón de Atenas. 2025

**Figura 2. Edad de personas participantes en el estudio**

Fuente: Elaboración propia

El análisis de distribución por edad indica que, el grupo mayoritario está compuesto por personas trabajadoras de 31 a 40 años el cual abarca el 43% del total. Este grupo de edad generalmente está en una fase laboral y financiera activa, lo que lo hace clave para productos como anticipo de salario, considerando que es un público con ingresos consistentes que demanda soluciones financieras rápidas.

En segundo lugar, se encuentra el grupo de personas de 31 a 50 años, representando un 26%, lo cual también resulta importante, debido a su estabilidad en el empleo. Ahora bien, las personas pertenecientes al grupo de mayores de 50 años, con un promedio acumulado de 13%, muestran una participación más baja, que podría sugerir un menor interés o necesidad del servicio financiero en estudio.

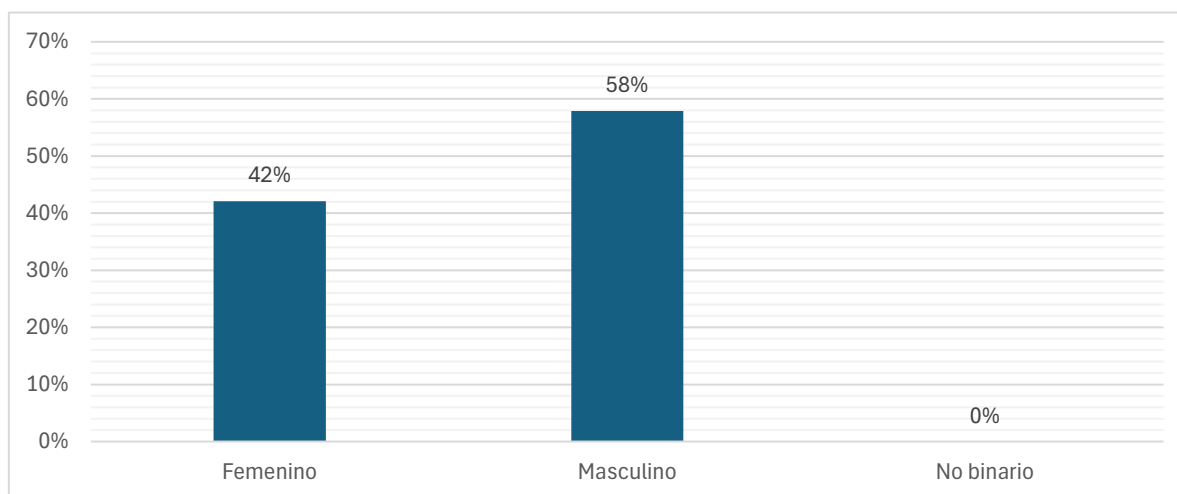
En contraposición, las personas jóvenes de 18 a 30 años que representaron 18%, son un grupo en crecimiento que puede expandirse si se desarrolla estrategias educativas de finanzas personales. Por lo tanto, se percibe que la distribución de edad es beneficiosa para el instrumento financiero orientado a personas trabajadoras en condición activa.

**Tabla 9. Género de las personas participantes en la encuesta**

| Género       | F. Absoluta | F. Relativa |
|--------------|-------------|-------------|
| Femenino     | 32          | 42%         |
| Masculino    | 44          | 58%         |
| No binario   | 0           | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>76</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a personas trabajadoras de supermercados del cantón de Atenas. 2025

**Figura 3. Distribución por sexo de personas encuestadas**



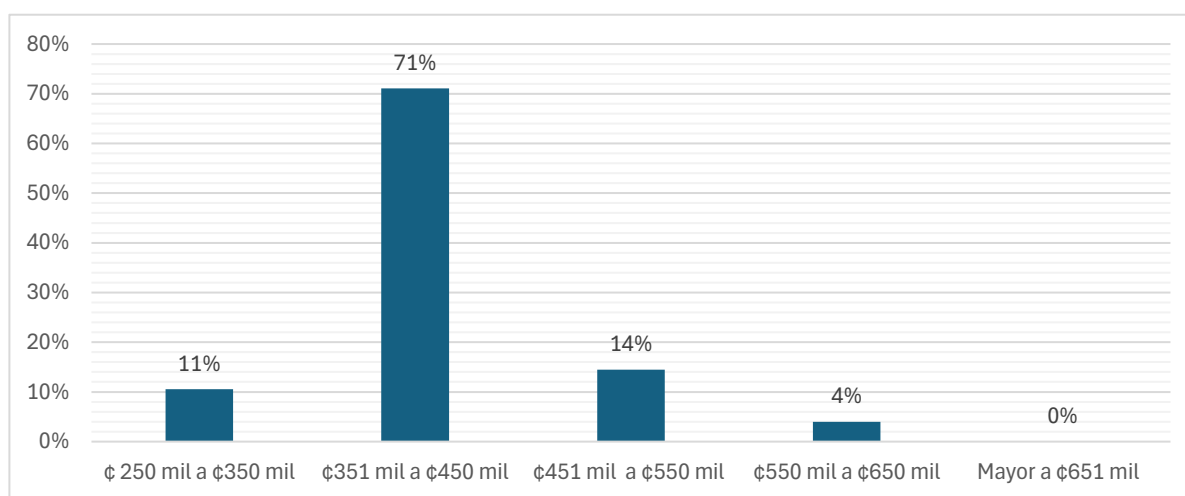
Fuente: Elaboración propia. 2025

**Tabla 10. Ingresos mensuales por rangos**

| Ingresos             | F. Absoluta | F. Relativa |
|----------------------|-------------|-------------|
| ¢ 250 mil a ¢350 mil | 8           | 11%         |
| ¢351 mil a ¢450 mil  | 54          | 71%         |
| ¢451 mil a ¢550 mil  | 11          | 14%         |
| ¢550 mil a ¢650 mil  | 3           | 4%          |
| Mayor a ¢651 mil     | 0           | 0%          |
| <b>Total</b>         | <b>76</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a personas trabajadoras de supermercados del cantón de Atenas. 2025

**Figura 4. Porcentajes de ingresos en población encuestada**



Fuente: Elaboración propia. 2025

El análisis de ingresos, evidencia que en un promedio acumulado el 85% de las personas encuestadas está en el rango de ¢351 mil a ¢550 mil, lo que señala un nivel de ingresos medio. Información que resulta vital para una Fintech que ofrece

el producto de anticipos de salario, considerando que este segmento podría enfrentar problemas para afrontar gastos inesperados antes del día de pago.

Lo anteriormente señalado se percibe como una oportunidad para que el producto sea bien recibido si se presenta como una opción económica y accesible para solventar necesidades inmediatas.

Ahora bien, en cuanto a los ingresos menores que van del rango de ¢250 mil a ¢350 mil, constituyen un 11%, lo que podría ser aprovechado para aportar a este grupo poblacional en la prevención de deudas tipo gota a gota. Solamente un 4% indica ingresos superiores a ¢550 mil lo que sugiere una escasa cantidad de personas con ingresos elevados.

Los porcentajes obtenidos facilitan la concentración en un público objetivo bien definido.

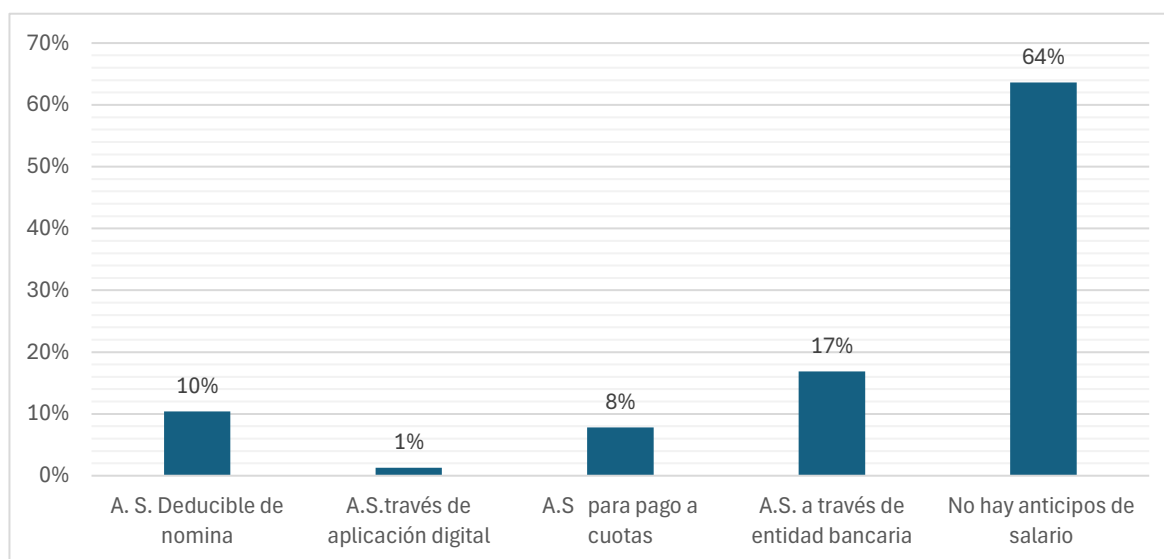
#### **4.1.1 Variable 1. Oferta de la competencia de anticipos de salario**

Pregunta 4. ¿En la empresa donde labora ofrecen alguno de los siguientes productos?

**Tabla 11. Oferta de anticipos de salario**

| <b>Concepto</b>                                    | <b>F. Absoluta</b> | <b>F. Relativa</b> |
|----------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Anticipo de salario deducible de nómina            | 8                  | 10%                |
| Anticipo de salario a través de aplicación digital | 1                  | 1%                 |
| Anticipo de salario con vale para pago a cuotas    | 6                  | 8%                 |
| Anticipo de salario a través de entidad bancaria   | 13                 | 17%                |
| No hay anticipos de salario en la empresa          | 49                 | 64%                |
| <b>Total</b>                                       | <b>77</b>          | <b>100%</b>        |

Fuente: Cuestionario aplicado a personas trabajadoras de supermercados del cantón de Atenas. 2025

**Figura 5. Opciones de anticipo de salario**

Fuente: Elaboración propia. 2025

El estudio revela que un 64% de las personas participantes indica que no existe anticipo de salario en su empresa, lo que constituye una evidente oportunidad de mercado para Fintech que oferta este tipo de servicio financiero, evidenciando una alta demanda insatisfecha, particularmente en situaciones en donde las personas empleadas pueden enfrentar situaciones económicas imprevistas. Se comprende que numerosas empresas aún no han incluido beneficios financieros para su personal lo que permite tener oportunidades para ideas financieras novedosas.

Ahora bien, sólo un 17% indica obtener anticipos mediante entidades bancarias, lo que sugiere que las alternativas disponibles están relacionadas con instituciones financieras tradicionales. Aunque, estos esquemas pueden verse limitados por las exigencias, plazos de respuesta y trámites administrativos. Por otro lado, la baja adopción de herramientas digitales (1%) permite evidenciar una mínima penetración de soluciones financieras tecnológicas, lo que se podría relacionar con falta de conocimiento, desconfianza o ausencia de ofertas atractivas para este mercado.

Los adelantos de salario deducibles por nómina (10%) y a través de vales a plazos (8%), se perciben como opciones, sin embargo, estos modelos pueden carecer de la agilidad y transparencia que puede ofrecer una solución digital proporcionada por una Fintech.

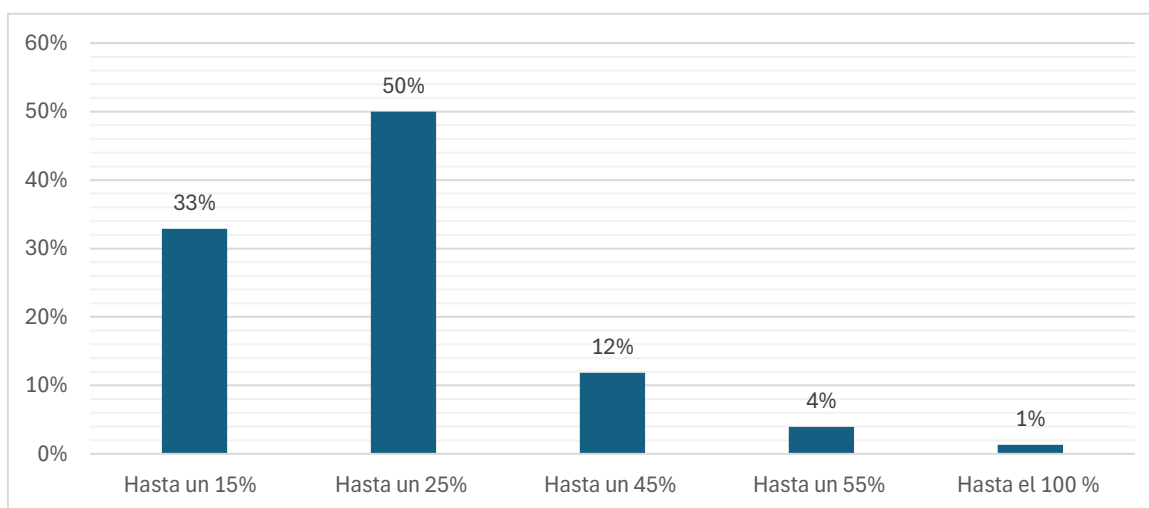
Pregunta 5. ¿Cuál es el porcentaje máximo de salario que puede anticipar?

**Tabla 12. Capacidad persona de anticipo del salario**

| Concepto                           | F. Absoluta | F. Relativa |
|------------------------------------|-------------|-------------|
| Hasta un 15% del salario mensual   | 25          | 33%         |
| Hasta un 25% del salario mensual   | 38          | 50%         |
| Hasta un 45% del salario mensual   | 9           | 12%         |
| Hasta un 55% del salario mensual   | 3           | 4%          |
| Hasta el 100 % del salario mensual | 1           | 1%          |
| <b>Total</b>                       | <b>76</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a personas trabajadoras de supermercados del cantón de Atenas. 2025

**Figura 6. Porcentaje de anticipo de salario que las personas trabajadoras podrían anticipar**



Fuente: Elaboración propia. 2025

El 50% de las personas encuestadas, opina que es apropiado recibir hasta un adelanto del 25% del salario mensual, lo cual muestra una inclinación por cantidades moderadas que pueden satisfacer necesidades inmediatas, sin poner en riesgo los ingresos futuros. Siendo una tendencia que se alinee con prácticas responsables de acceso a liquidez parcial.

Un segundo grupo poblacional compuesto por el 33% de personas empleadas en supermercados del cantón de Atenas, estaría preparado para aceptar por adelantado hasta el 15% de su salario, lo que sugiere un grupo más cauteloso probablemente preocupado por no poner en riesgo su estabilidad económica. Un pequeño porcentaje 17% está dispuesto a aceptar anticipos que superen el 25%, siendo un grupo que puede tener mayores necesidades económicas, lo que podría representar un mayor desafío para el control del riesgo crediticio.

Estos porcentajes obtenidos, sugieren que la mayoría de las personas trabajadoras preferiría contar con adelantos salariales parciales y controlados lo cual es favorable para el desempeño de un producto financiero sostenible. Limitar el porcentaje disponible, podría equilibrar la utilidad del servicio con una adecuada gestión del riesgo y liquidez.

Además, la baja proporción de personas trabajadoras que desean adelantos superiores al 45% indica que se tiene conciencia del impacto que este tipo de productos podría tener sobre la economía familiar. Esta disposición permite visualizar un terreno ideal para implantar educación financiera integrada a la solución digital propuesta por la Fintech en procura de fomentar decisiones responsables en el uso del producto de anticipo salarial.

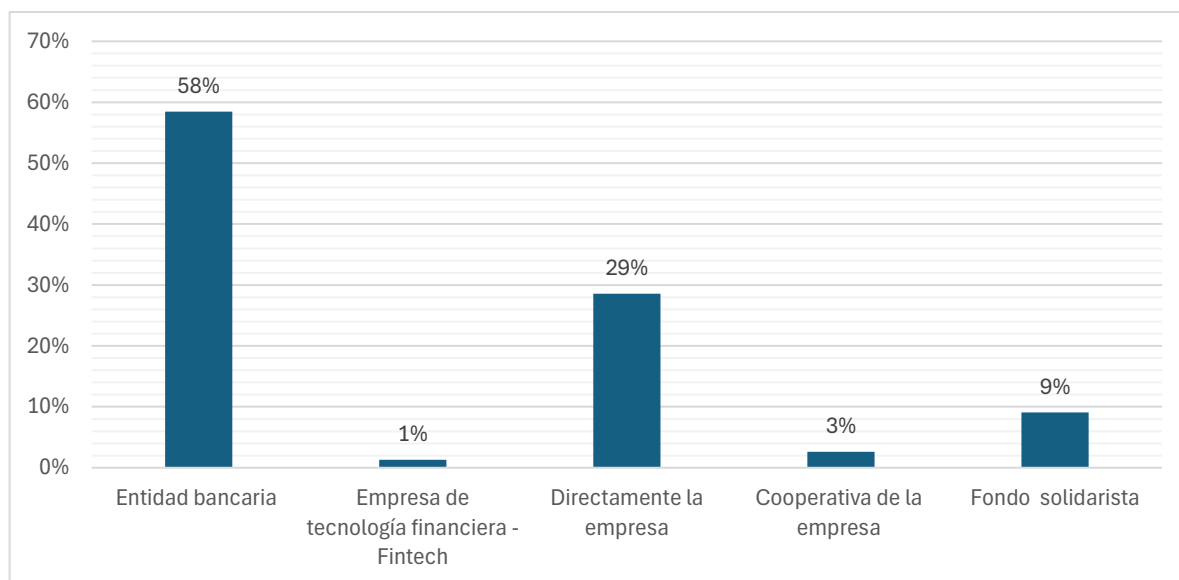
Pregunta 6. ¿A través de qué tipo de empresa le han ofrecido el anticipo salarial?

**Tabla 13. Ofertas de anticipo de salario**

| Concepto                                   | F. Absoluta | F. Relativa |
|--------------------------------------------|-------------|-------------|
| Entidad bancaria                           | 45          | 58%         |
| Empresa de tecnología financiera - Fintech | 1           | 1%          |
| Directamente la empresa                    | 22          | 29%         |
| Cooperativa de la empresa                  | 2           | 3%          |
| Fondo solidarista                          | 7           | 9%          |
| <b>Total</b>                               | <b>77</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a personas trabajadoras de supermercados del cantón de Atenas. 2025

**Figura 7. Porcentaje de ofertas de anticipo salarial**



Fuente: Elaboración propia. 2025

El análisis refleja que el 58% de las personas trabajadoras encuestadas reciben ofertas de anticipo salarial principalmente a través de entidades bancarias tradicionales, lo cual confirma la fuerte competencia con este sector financiero. Además permite evidenciar que el banco mantiene un papel protagónico en el financiamiento de liquidez inmediata el cantón de Atenas.

Por otro lado, un 29% de las personas encuestadas indican la posibilidad de recibir anticipo salarial directamente de la empresa, lo que demuestra que muchas organizaciones ahora asumen esta práctica como parte de sus políticas internas, facilitando las soluciones inmediatas a sus trabajadores, cuidando por el bienestar de inmediato de su recurso humano.

Es importante no perder de vista, que las cooperativas de fondo de solidaridad son un 13%, y el uso de la Fintech apenas alcanza un 1%. Cifras que permiten comprender un bajo nivel de penetración en alternativas tecnológicas en la zona, lo cual se traduce en un espacio de oportunidad para diversificar las ofertas de anticipo salarial y fomentar la inclusión financiera local.

#### 4.1.2 Variable 2. Demanda Insatisfecha

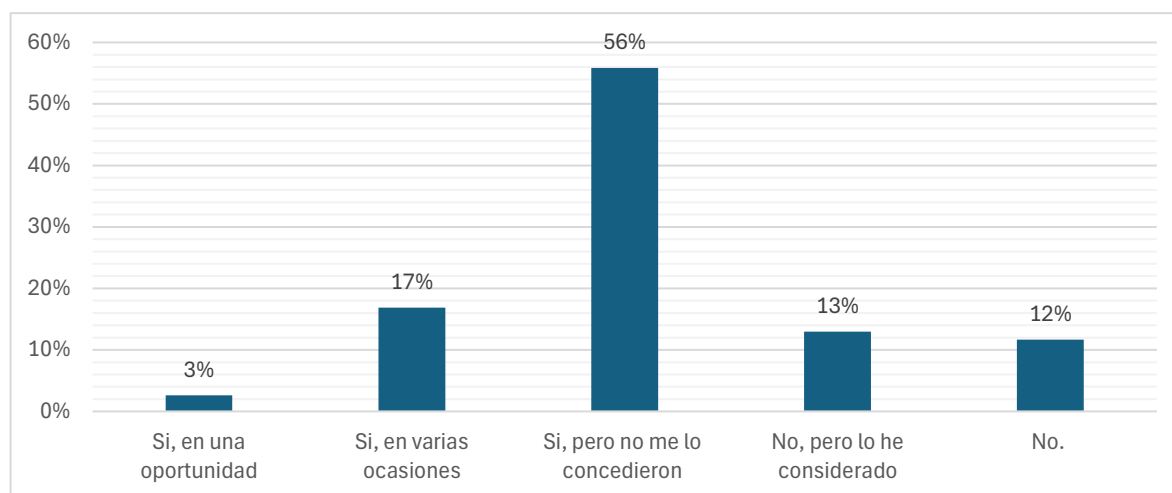
Pregunta 7. ¿Ha solicitado un adelanto de salario en los últimos 12 meses?

**Tabla 14. Intensión de solicitud de adelanto de salario**

| Concepto                      | F. Absoluta | F. Relativa |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| Sí, en una oportunidad        | 2           | 3%          |
| Sí, en varias ocasiones       | 13          | 17%         |
| Sí, pero no me lo concedieron | 43          | 56%         |
| No, pero lo he considerado    | 10          | 13%         |
| No.                           | 9           | 12%         |
| <b>Total</b>                  | <b>77</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a personas trabajadoras de supermercados del cantón de Atenas. 2025

**Figura 8. Porcentaje de solicitud de adelanto de salario**



Fuente: Elaboración propia. 2025

Los datos indican que el 56% de las personas trabajadoras tuvieron la intención de pedir un adelanto de salario sin embargo este no se les otorgó lo que pone de manifiesto obstáculos importantes para utilizar esta herramienta financiera, lo cual puede ser a restricciones en el flujo de efectivo para ofrecer adelantos, o fuertes políticas restrictivas de las empresas. Situación que impacta de manera directa la capacidad de las personas para satisfacer necesidades urgentes provocando estrés financiero en la administración de gastos mensuales.

En forma similar un 17% de trabajadores reportó haberlo pedido en múltiples ocasiones, mientras que solamente un 3% de los solicitó una única vez, porcentajes que demuestran una necesidad continua de liquidez entre ciertos grupos de trabajadores. El cual es un dato que sugiere que para algunos sectores el adelanto de salario se posiciona como un recurso habitual para lidiar con situaciones inesperadas.

Solamente un 13% no ha pedido ningún adelanto, pero lo ha considerado. Un 12% dice no haberlo considerado. Lo que indica variedad en la percepción y demanda de este servicio. Hallazgos que en general, evidencian la importancia de que las empresas y organizaciones financieras busquen alternativas asequibles y

sostenibles de anticipos salariales, que permiten satisfacer necesidades sin poner en riesgo la salud financiera de las personas que los requieran.

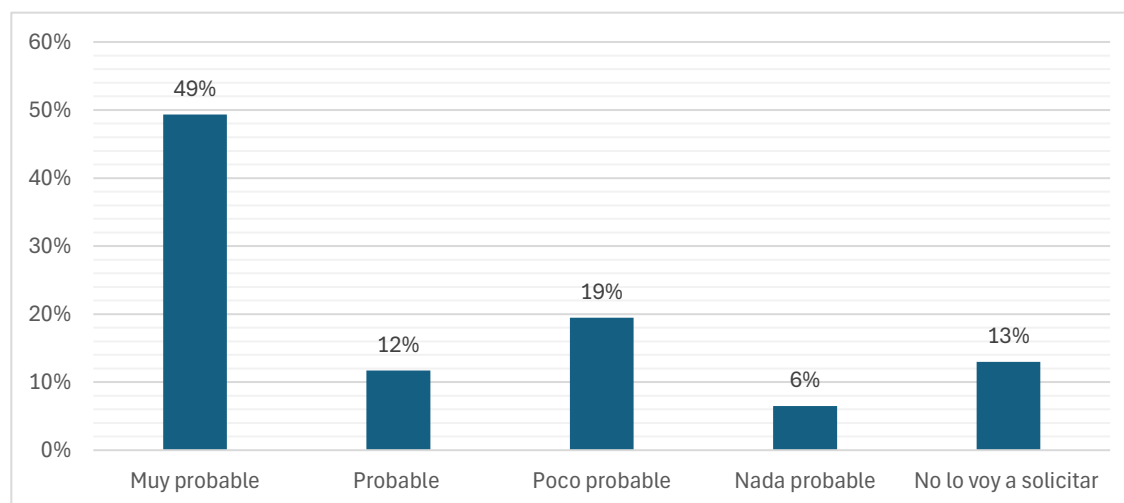
Pregunta 8. ¿Qué tan probable es que solicite un anticipo salarial en los próximos 12 meses?

**Tabla 15. Probabilidad de solicitud de adelanto salarial**

| Concepto              | F. Absoluta | F. Relativa |
|-----------------------|-------------|-------------|
| Muy probable          | 38          | 49%         |
| Probable              | 9           | 12%         |
| Poco probable         | 15          | 19%         |
| Nada probable         | 5           | 6%          |
| No lo voy a solicitar | 10          | 13%         |
| <b>Total</b>          | <b>77</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a personas trabajadoras de supermercados del cantón de Atenas. 2025

**Figura 9. Porcentaje de probabilidad de solicitud de adelanto de salario**



Fuente: Elaboración propia. 2025

Los resultados indican que, el 49% de las personas trabajadoras creen que es muy probable que pidan un adelanto de salario en el próximo año de manera

similar un 12% lo considera probable. Esto sugiere que más de la mitad de los encuestados reconoce la necesidad de acceder a adelantos salariales para afrontar gastos o emergencias futuras enciende una importante inclinación hacia esta herramienta financiera.

En contraposición un 19% opina que es poco probable realizar esta solicitud y un 6% señala que no es probable, porcentajes que evidencia que parte de las personas trabajadoras percibe una estabilidad financiera adecuada o elige evitar este tipo de deuda. Ahora bien esta información puede relacionarse directamente con los ingresos constantes, respaldo familiar o métodos de ahorro que utilicen las personas para reducir la necesidad de utilizar anticipos salariales.

Finalmente, un 13% indica que definitivamente no lo solicitará, subrayando la presencia de un sector que sostiene una posición decidida contra esta herramienta quizá debido a falta de información, desconfianza en el procedimiento, o temor a afectar ingresos futuros.

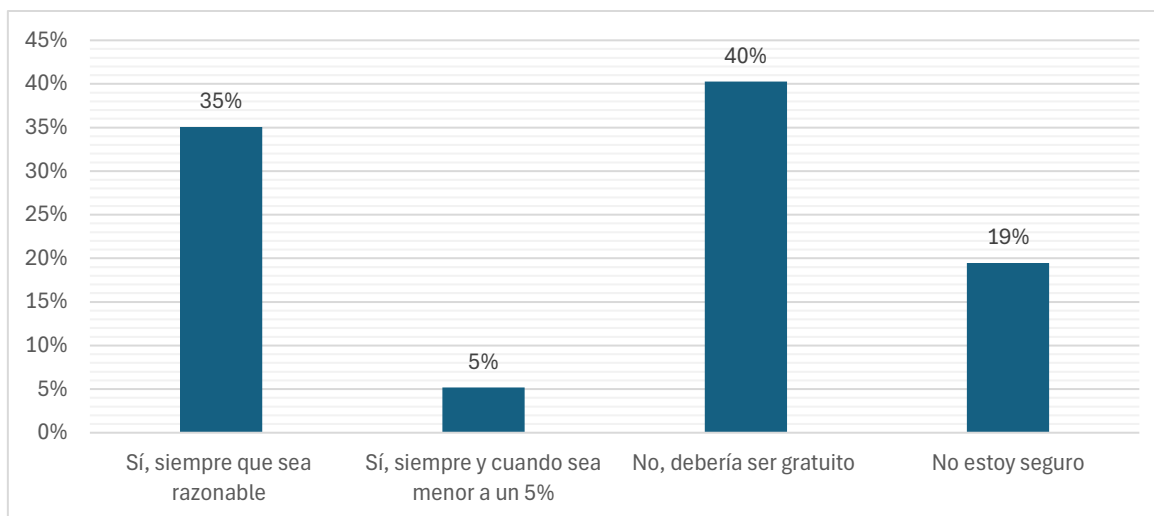
Pregunta 9. ¿Estaría dispuesto a pagar una comisión por obtener un anticipo salarial?

**Tabla 16. Disposición a pagar comisión por adelanto de trabajo**

| Concepto                               | F. Absoluta | F. Relativa |
|----------------------------------------|-------------|-------------|
| Sí, siempre que sea razonable          | 27          | 35%         |
| Sí, siempre y cuando sea menor a un 5% | 4           | 5%          |
| No, debería ser gratuito               | 31          | 40%         |
| No estoy seguro                        | 15          | 19%         |
| <b>Total</b>                           | <b>77</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a personas trabajadoras de supermercados del cantón de Atenas. 2025

**Figura 10. Porcentaje de disponibilidad a pago de comisión por adelanto de salario**



Fuente: Elaboración propia. 2025

Los resultados indican que el 35% de las personas empleadas estarían dispuestas a pagar una comisión por el producto de adelanto salarial siempre y cuando esté justificada, solamente un 5% aceptaría si el costo es inferior al 5%. Esto permite comprender que un grupo de encuestados acepta la opción de pago de comisión por ese servicio con tal de obtener liquidez inmediata, desde que el precio sea razonable y no impacte de manera considerable sus ingresos mensuales.

En contraste, el 40% opina que el adelanto salarial debería ser sin costo, posiblemente bajo la idea que es un derecho relacionado con sus ingresos ya obtenidos y que no debería acarrear gastos adicionales. Este dato, enfatiza la creencia de que los aumentos salariales son una responsabilidad de la empresa .

Finalmente, un 19% manifiesta incertidumbre sobre sí aceptaría o no cancelar una comisión, lo que sugiere que desconocen este tipo de servicio financiero, o que existe carencia de información sobre su funcionamiento. Ese grupo de empleados podría aprovechar procesos de educación financiera que aborden las condiciones de los adelantos salariales, los costos relacionados y la planificación de gastos, lo que les permitiría tomar decisiones informadas sobre la conveniencia de utilizar estos servicios.

### 4.1.3 Variable 3. Indicadores financieros

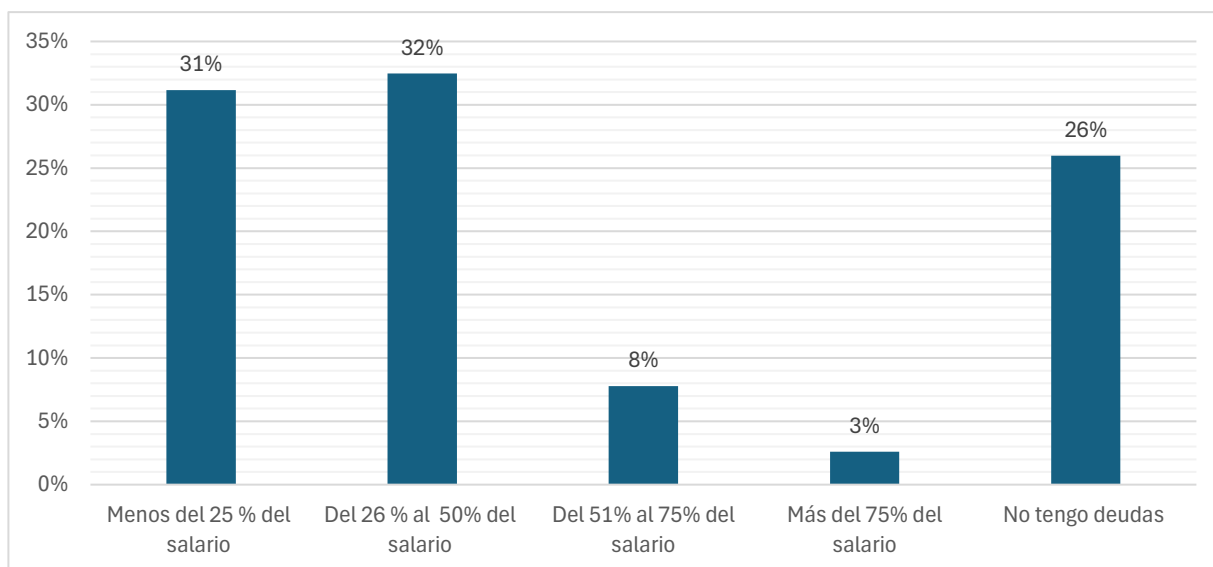
Pregunta 10. ¿Cuál es su nivel de endeudamiento mensual?

**Tabla 17. Nivel de endeudamiento mensual**

| Concepto                    | F. Absoluta | F. Relativa |
|-----------------------------|-------------|-------------|
| Menos del 25 % del salario  | 24          | 31%         |
| Del 26 % al 50% del salario | 25          | 32%         |
| Del 51% al 75% del salario  | 6           | 8%          |
| Más del 75% del salario     | 2           | 3%          |
| No tengo deudas             | 20          | 26%         |
| <b>Total</b>                | <b>77</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a personas trabajadoras de supermercados del cantón de Atenas. 2025

**Figura 11. Porcentaje de endeudamiento mensual**



Fuente: Elaboración propia. 2025

Las respuestas obtenidas ante la pregunta permiten comprender que el 31% de las personas encuestadas, poseen deudas que representan menos del 25% de

su salario, mientras que, un 32% destina el 26 del 50 de sus ingresos mensuales a cancelar obligaciones financieras. Lo que podría significar que, más de la mitad de las personas que participaron en la encuesta poseen niveles de deuda moderados, Siendo un factor que podría incidir en dificultad para afrontar gastos inesperados.

Por otra parte, el 8% de las personas encuestadas, indican que esos niveles de deuda varían entre el 51 y el 75% de su salario mensual. Solamente el 3% manifiesta que sus deudas exceden el 75% de su salario. Estos niveles de deuda generalmente ocasionan estrés financiero con la consecuente disminución de la capacidad para satisfacer necesidades básicas, además reduce de manera considerable las posibilidades de ahorro o enfrentar situaciones imprevistas sin tomar más préstamos.

Finalmente, el 26% de las personas indican que no poseen deudas lo que podría evidenciar que un segmento de la población ha conseguido mantener la estabilidad económica, o que evitan utilizar el crédito como medio de subsistencia.

En general, esta información permite percibir oportunidades para el favorecimiento de la educación financiera entre las personas trabajadoras, de modo que, aquellas que poseen deudas aprendan a gestionar mejor sus obligaciones económicas y los que están libres de ellas, puedan conservar esa estabilidad de manera sostenible.

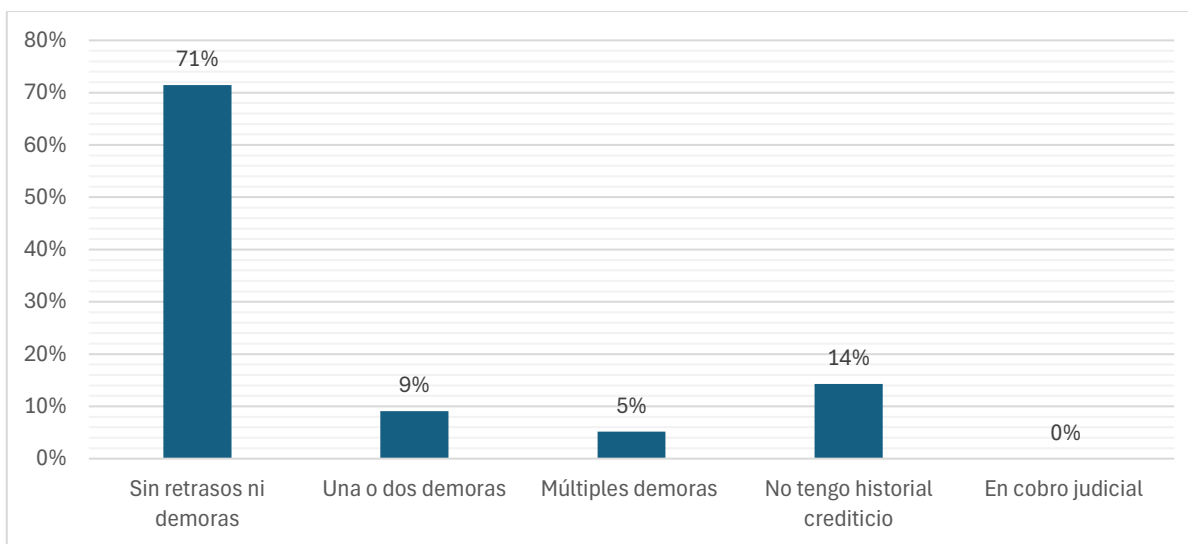
Pregunta 11. ¿Cómo está su historial crediticio en los últimos 12 meses?

**Tabla 18. Historial crediticio**

| Concepto                      | F. Absoluta | F. Relativa |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| Sin retrasos ni demoras       | 55          | 71%         |
| Una o dos demoras             | 7           | 9%          |
| Múltiples demoras             | 4           | 5%          |
| No tengo historial crediticio | 11          | 14%         |
| En cobro judicial             | 0           | 0%          |
| <b>Total</b>                  | <b>77</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a personas trabajadoras de supermercados del cantón de Atenas. 2025

**Figura 12. Porcentaje de demora en pago de créditos**



Fuente: Elaboración propia. 2025

El 71% de las personas que trabajan en los supermercados del cantón de Atenas indica que su récord crediticio es favorable, evidenciando una gestión responsable de sus deudas y un buen control de sus finanzas. Esta información se percibe como favorable puesto que facilita la obtención de créditos posteriores con condiciones más ventajosas y sin dificultades.

Por otro lado, un 9% de las personas informan tener una o dos demoras en sus pagos. Sin embargo, esto representa un nivel bajo de incumplimiento, pero puede ser una alerta de dificultades temporales de liquidez, la presencia de situaciones inesperadas que dificultaron el pago puntual de las obligaciones.

En contraste, un 5% de las personas encuestadas mencionan que presentan varias demoras en sus pagos, lo cual podría estar reflejando, importantes dificultades para cumplir con las responsabilidades financieras. Esta situación, afecta negativamente el historial crediticio, lo que se traduce, en la disminución de posibilidades de obtención de créditos.

Finalmente un 14% de las personas trabajadoras que participaron en el estudio, mencionando contar con historial crediticio, sin embargo, esta situación no es del todo positiva, o favorable para la persona, puesto que a pesar de no tener deudas, tampoco tienen un historial crediticio, lo que podría restringir el acceso al crédito cuando sea necesario. Ninguna de las personas mencionó encontrarse en cobro judicial, lo cual resulta favorable para la estabilidad del sistema financiero en general.

Pregunta 12 ¿Cuál es el nivel de respuesta ante una emergencia financiera?

**Tabla 19. Nivel de respuesta ante emergencia financiera**

| Concepto                                  | F. Absoluta | F. Relativa |
|-------------------------------------------|-------------|-------------|
| Alta. Puedo cubrirla sin ningún problema  | 16          | 21%         |
| Media. Puedo cubrirla pero con dificultad | 10          | 13%         |
| Moderada. Dependiendo la podría solventar | 17          | 22%         |
| Baja. Necesito anticipo de salario        | 28          | 36%         |
| Nula. No tengo cómo solucionarla          | 6           | 8%          |
| <b>Total</b>                              | <b>77</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a personas trabajadoras de supermercados del cantón de Atenas. 2025

La información obtenida en esta pregunta permite visualizar, que el 36% de personas trabajadoras de supermercados en el cantón de Atenas, requiere de un adelanto de salario, y un 8%, carece de medios suficientes para enfrentar emergencias, lo que significa que cerca de la mitad de las personas trabajadoras están en una situación de vulnerabilidad financiera. Lo que indica la necesidad de robustecer iniciativas de educación financiera y métodos de ahorro, pero además, es un segmento de la población importante que requiere estrategias financieras innovadoras, como las que podría ofrecer una Fintech con un producto de adelanto de salario.

El 21% de las personas trabajadoras encuestadas manifiesta que puede afrontar una emergencia económica sin dificultades, lo que indica que poseen cierto grado de estabilidad, presencia de ahorros, o los ingresos que poseen son adecuados para sus necesidades. Lo cual es un signo favorable de bienestar financiero y de organización en el hogar o en el ámbito personal.

El 22% de las personas, señalan que según sea el tipo de situación económica que se presente podrían afrontar la emergencia, lo que revela una capacidad de respuesta fluctuante, siendo un grupo en situación de vulnerabilidad moderada. Finalmente, un grupo de personas trabajadoras (13%) indica que pudieran enfrentar una emergencia, aunque con algún grado de complicación, permiten comprender, que, aunque logran manejar situaciones difíciles o inesperadas, deben distribuir sus gastos y recurrir a pequeños préstamos informales.

#### **4.2 Análisis financiero de la viabilidad del producto adelanto de salario en la Fintech Avocash**

La inversión inicial del proyecto corresponde a 50 millones de colones que se obtienen de financiamiento con el Banco Popular de Desarrollo Comunal, para sector microempresas, Tasa Básica Pasiva +5,5 p.p. Tasa efectiva 10,76 %, se toma una previsión de impuesto de renta del 30%.

**Tabla 20. Supuestos de ingresos**

| Ingresos                           |     | Supuesto detallado                                                                                                              |
|------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comisiones por convenios           | por | Se cobra 1 – 2% de comisión de las planillas de empresas afiliadas por gestión administrativa.                                  |
| Cargos por mora                    |     | Se aplica un 5% adicional en saldos vencidos de más de 30 días calculado sobre 3% de la cartera activa.                         |
| Ingresos por servicios adicionales |     | Se cobra de 1,000 a 1500 colones por cada consulta de saldo y anticipos vía WhatsApp, se espera que un 10% de usuarios lo usen. |

| Concepto                    | Valor           |
|-----------------------------|-----------------|
| Clientes por mes            | 135             |
| Adelanto promedio           | ₡ 250,000.00    |
| Comisión sobre adelanto     | 10%             |
| Tasa de interés mensual     | 4%              |
| Crecimiento anual esperado  | 14%             |
| Adelanto por mes            | ₡ 250,000.00    |
| Ingreso por Comisión        | ₡ 25,000.00     |
| Ingresos por interés        | ₡ 10,000.00     |
| Ingreso mensual por cliente | ₡ 35,000.00     |
| Total ingreso mensual       | ₡ 4,725,000.00  |
| Total ingreso anual         | ₡ 56,700,000.00 |

- Se espera colocar 135 adelantos de salario mensuales, permitiendo mantener un flujo constante de usuarios y estabilidad en ingresos para el proyecto cada mes.
- Se espera que cada cliente realice un adelanto promedio de hasta ₡250,000, facilitando liquidez inmediata, generando una base de datos sólida para el cálculo de ingresos, intereses, rentabilidad.
- Se espera que se cobre un 10% de comisión por cada Adelanto de salario, siendo equivalente a ₡25,000 colones por cliente. Lo que representa un ingreso directo por la prestación del servicio, sin ningún tipo de riesgo crediticio asociado.

- Se espera aplicar una tasa de interés del 4% mensual por cada adelanto otorgado, lo cual generará ingresos adicionales de forma recurrente fortaleciendo la rentabilidad.
- Se proyecta un crecimiento del 14% anual de la cantidad de clientes atendidos y montos gestionados, esperando la escalabilidad y sostenibilidad del proyecto a mediano plazo.
- Se espera un ingreso mensual de 35000 colones por cliente sumando comisiones e intereses, fortaleciendo la previsibilidad del flujo de caja y asegurando liquidez al proyecto.
- Se espera que con 135 clientes se obtenga un ingreso mensual mínimo de ¢4,725,000. Consolidando un flujo de caja significativo para los trinidad financiera y recuperación de la inversión.

**Tabla 21. Supuestos de gastos**

| Concepto                            | Detalle                                                                                         | Monto mensual  |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Personal</b>                     |                                                                                                 |                |
| Salario                             | Remuneración para 3 personas: atención al cliente, soporte técnico y gestión operativa.         | ₡ 1,950,000.00 |
| Servicios profesionales externos    | Honorarios para servicios especializados como asesoría legal, contabilidad y marketing digital. | ₡ 750,000.00   |
| <b>Tecnologías</b>                  |                                                                                                 |                |
| Plataforma Fintech                  | Pago de licencia y mantenimiento del software financiero que permite la gestión de adelantos.   | ₡ 650,000.00   |
| Hosting y servidores cloud          | Servicio en la nube (Azure) para almacenamiento y operación segura y eficiente de datos.        | ₡ 250,000.00   |
| Seguridad digital                   | Software y auditoría de seguridad para protección de datos y prevención de fraudes.             | ₡ 200,000.00   |
| <b>Operativos y administrativos</b> |                                                                                                 |                |
| Alquileres                          | Costo de renta de la oficina donde se realizan operaciones administrativas y atención.          | ₡ 150,000.00   |
| Telefonía / internet                | Servicios de comunicación esenciales para la operación, incluyendo internet de alta velocidad.  | ₡ 120,000.00   |
| Servicios básicos                   | Facturas de agua y electricidad necesarias para funcionamiento básico del espacio de trabajo.   | ₡ 120,000.00   |
| Marketing digital                   | Inversión en Campañas online, redes sociales y posicionamiento digital del producto.            | ₡ 250,000.00   |
| <b>Otros</b>                        |                                                                                                 |                |
| Imprevistos operativos              | Fondo para gastos inesperados                                                                   | ₡ 200,000.00   |
| Total estimado mensual              |                                                                                                 | ₡ 4,640,000.00 |

Fuente: Elaboración propia.

- Se estima un monto de ₡1,950,000 para salario de 3 personas colaboradoras una encargada atención al cliente una soporte técnico y una gestión operativa, este gasto asegura eficiencia y calidad en el servicio ofrecido.
- Se estima en ₡750,000 colones en gastos para profesionales externos, los cuales incluyen honorarios para asesoría legal contabilidad y marketing digital, esto

garantiza el cumplimiento normativo, registros con todos desordenados y la correcta promoción del producto en canales digitales y redes sociales.

- Se estiman ¢650,000 para el pago de licencia y mantenimiento del software financiero que es unos adelantos. Esta herramienta digital es esencial para procesar operaciones con seguridad rapidez y control de datos de cada cliente.
- Se estiman ¢250,000 para el pago del servicio en la nube (azure) para almacenamiento de datos y operación de forma segura y eficiente, además permite escalabilidad y respaldo de la información en tiempo real.
- Se estiman ¢200,000 para software de ciberseguridad y auditorías periódicas para protección de datos y prevención de fraudes. Este gasto protege la información de usuarios y refuerce la confianza en el portal Fintech.
- Se estima un gasto mensual de ¢150,000 para el alquiler de un espacio de oficina, lugar donde se realicen operaciones administrativas y atención al cliente. Permite tener un lugar físico ordenado que facilite la coordinación de actividades
- Se estima una inversión en servicios de comunicación y conexión a internet de alta velocidad de ¢120,000. Es un gasto necesario para la operación diaria de la Fintech, garantizando la atención al cliente de funcionamiento de la plataforma.
- Se estiman ¢120,000 colones por servicios de agua y electricidad de la oficina, asegurando que las condiciones de operación permanezcan óptimas y se pueda laborar sin interrupciones.
- Se estima un presupuesto de ¢ 250,000 Para la realización de campañas online, redes sociales y posicionamiento del producto adelanto de salario en medios digitales, con el propósito de atraer nuevos clientes y fortalecer la presencia de la marca.
- Se estiman 200,000 para gastos inesperados que puedan surgir durante las operaciones cotidianas, tales como reparaciones ajustes de infraestructura o necesidades urgentes protegiendo la estabilidad financiera del producto.

FLUJO DE EFECTIVO CON CREDITO

|                              | Año 0        | Año 1        | Año 2       | Año 3       | Año 4      | Año 5      | Año 6      | Año 7       | Año 8       | Año 9       | Año 10      |
|------------------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Ingresos Corrientes          |              | 56,700,000   | 62,370,000  | 68,607,000  | 75,467,700 | 83,014,470 | 94,636,496 | 107,885,605 | 122,989,590 | 140,208,133 | 159,837,271 |
| Venta de Activos             |              |              |             |             |            |            |            |             |             |             |             |
| TOTAL INGRESOS               |              | 56,700,000   | 62,370,000  | 68,607,000  | 75,467,700 | 83,014,470 | 94,636,496 | 107,885,605 | 122,989,590 | 140,208,133 | 159,837,271 |
| Costos Variables             |              | 1,440,000    | 1,440,000   | 1,440,000   | 1,440,000  | 1,440,000  | 1,440,000  | 1,440,000   | 1,440,000   | 1,440,000   | 1,440,000   |
| Costos Fijos                 |              | 55,680,000   | 57,350,400  | 59,070,912  | 60,843,039 | 62,668,331 | 64,548,380 | 66,484,832  | 68,479,377  | 70,533,758  | 72,649,771  |
| Intereses (costo financiero) |              | 5,350,000    | 5,025,409   | 4,666,088   | 4,268,319  | 3,827,988  | 3,340,542  | 2,800,940   | 2,203,600   | 1,542,344   | 810,335     |
| TOTAL EGRESOS                |              | 62,470,000   | 63,815,809  | 65,177,000  | 66,551,358 | 67,936,319 | 69,328,923 | 70,725,772  | 72,122,977  | 73,516,103  | 74,900,106  |
| UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS  |              | (5,770,000)  | (1,445,809) | 3,430,000   | 8,916,342  | 15,078,151 | 25,307,573 | 37,159,834  | 50,866,613  | 66,692,030  | 84,937,165  |
| Impuestos 30%                |              | -            | -           | 1,029,000   | 2,674,903  | 4,523,445  | 7,592,272  | 11,147,950  | 15,259,984  | 20,007,609  | 25,481,150  |
| FLUJO NETO                   |              | (5,770,000)  | (1,445,809) | 2,401,000   | 6,241,439  | 10,554,706 | 17,715,301 | 26,011,883  | 35,606,629  | 46,684,421  | 59,456,016  |
| Capital Trabajo              |              |              |             |             |            |            |            |             |             |             |             |
| Prestamo                     |              | (50,000,000) |             |             |            |            |            |             |             |             |             |
| Amortización de la deuda     |              | 3,033,556    | 3,358,147   | 3,717,469   | 4,115,238  | 4,555,568  | 5,043,014  | 5,582,617   | 6,179,957   | 6,841,212   | 7,573,222   |
| Valor de Desecho             |              | -            | -           | -           | -          | -          | -          | -           | -           | -           | -           |
| FLUJO DEL PROYECTO           | (50,000,000) | (9,043,556)  | (5,043,956) | (1,556,469) | 1,886,202  | 5,759,138  | 12,432,287 | 20,189,267  | 29,186,673  | 39,603,209  | 51,642,794  |

VALORACION FINANCIERA

| FLUJO DEL PROYECTO               |            | (50,000,000)                                      | (9,043,556) | (5,043,956) | (1,556,469) | 1,886,202 | 5,759,138 | 12,432,287 | 20,189,267 | 29,186,673 | 39,603,209 | 51,642,794 |
|----------------------------------|------------|---------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|
| VA                               | 51,045,415 | Proyecto se aprueba                               |             |             |             |           |           |            |            |            |            |            |
| VAN                              | 1,045,415  | Proyecto se aprueba                               |             |             |             |           |           |            |            |            |            |            |
| TIR                              | 11.86%     | Proyecto se aprueba                               |             |             |             |           |           |            |            |            |            |            |
| ID                               | 1.02       | Proyecto se aprueba                               |             |             |             |           |           |            |            |            |            |            |
| RBC                              | 1.15       | Proyecto se aprueba                               |             |             |             |           |           |            |            |            |            |            |
| RC                               | 2.90       | Proyecto se aprueba                               |             |             |             |           |           |            |            |            |            |            |
| PR                               | Año 4      | Proyecto se aprueba                               |             |             |             |           |           |            |            |            |            |            |
| TIRM                             | 13.34%     | Proyecto se aprueba                               |             |             |             |           |           |            |            |            |            |            |
|                                  |            |                                                   |             |             |             |           |           |            |            |            |            |            |
| TC TREMA                         | 11.63%     | Tasa de Rendimientos Mínima Aceptable (Descuento) |             |             |             |           |           |            |            |            |            |            |
| I Tasa de interés financiamiento | 10.70%     | Tasa de interés financiamiento                    |             |             |             |           |           |            |            |            |            |            |
| Inflación local                  | 0.84%      | Tasa de Inflación                                 |             |             |             |           |           |            |            |            |            |            |
| i Reinversión                    | 20.00%     | Tasa de Reinversión                               |             |             |             |           |           |            |            |            |            |            |
|                                  |            |                                                   |             |             |             |           |           |            |            |            |            |            |
| CAPM                             | 7.37%      | Cost Assets Pricing Model                         |             |             |             |           |           |            |            |            |            |            |
| Tlr                              | 4.00%      | Tasa Libre de Riesgo                              |             |             |             |           |           |            |            |            |            |            |
| Tm                               | 7.70%      | Tasa de Mercado                                   |             |             |             |           |           |            |            |            |            |            |
| Beta                             | 0.91       | Tasa Beta sensbilidad al riesgo                   |             |             |             |           |           |            |            |            |            |            |

En la tabla anterior se muestra que el cálculo del Trema, es un referente mayor para la determinación financiera, básicamente permite ser una opción para someter el flujo a pruebas de estrés, al considerar aspectos como factores macroeconómicos, los cuales pueden generar una condición relevante en la valoración, básicamente por la presencia de las oscilaciones existentes en el mercado y la meta del BCCR en llevar la inflación al rango de 3% ± 1pp para un rango de (2% a 4%).

Adicionalmente, la inversión inicial, muestra solo el financiamiento, precisamente para considerar un negocio, en el cual la inversión en dinero por parte del financiamiento se apoya en el activo intangible del conocimiento de la actividad “know how”, y del criterio de “la persona clave” en la actividad, por lo cual la inversión a recuperar se concentra en los recursos a inyectados por terceros al negocio. En la actualidad el activo intangible, posee una muy alta contribución en la rentabilidad de las organizaciones, generando un aporte sustantivo y un apoyo al crecimiento financiero. (Coronado, 2022)

El análisis financiero realizado sobre el proyecto demuestra una sólida capacidad de generación el valor reflejado en un VAN de  $\phi 1,045,415$ , el cual indica la viabilidad de aprobación la inversión inicial se recupera durante el cuarto año de ejecución lo que reduce significativamente los riesgos de liquidez a mediano plazo y permite que la Fintech para invertir las utilidades de forma escalonada para optimizar la estructura de capital. La TIR se sitúa en 11.86%% superando la tasa de rendimiento mínimo aceptable del 11.63%, y la tasa de financiamiento del 10.70%, asegurando que el proyecto, genera un rendimiento superior al costo de capital, lo que valida financieramente su ejecución. Este indicador facilita la toma de decisiones para la gerencia después demuestra que el proyecto es financieramente atractivo.

El ID se calcula 1.02 indicando que, se recupera La inversión inicial más un 2% de valor adicional sobre la inversión, lo cual significa que el proyecto financieramente deseable bajo la idea que un ID superior a uno indica rentabilidad. El análisis de relación costo beneficio (RBC) refleja un valor de 1.15, lo que indica que por cada colón invertido se obtienen  $\phi 1.15$  colones de beneficio, permitiendo confirmar la conveniencia de la ejecución del proyecto. Este indicador refuerza la decisión de aprobación y permite a la gerencia estimar con mayor precisión los retornos esperados, vinculando el análisis a la eficiencia de uso de recursos disponibles.

El rendimiento contable (RC) presenta un valor de 2.90, lo cual respalda que los beneficios contables del proyecto considerando que representa un 290% de rentabilidad promedio anual sobre la inversión inicial. Indicando la fortaleza la generación de utilidades durante el ciclo de vida del proyecto. Esto permite aumentar la rentabilidad esperada, asegurando la recuperación del capital y los retornos de manera estable.

El cálculo de la TIR<sub>m</sub>, alcanza 13.34% lo que es superior a TIR, demostrando que el proyecto es aún más rentable respecto de tasa de reinversión del 20%. Este escenario resulta beneficioso para la Fintech pues permite proyectar ingresos

adicionales mediante una reinversión adecuada y planificar los flujos netos generados año a año.

El análisis del CAPM arroja un valor del 7.37%, siendo mejor que el TIR y la TIR<sub>m</sub>, demostrando que el retorno esperado por riesgo de mercado es superada por los retornos generados por el proyecto. Esto implica que la ejecución del proyecto compensa adecuadamente el riesgo asumido, generando valor a las Fintech, en línea con el perfil de riesgo y el mercado.

La estructura de tasas de referencia utilizada para este análisis considera una tasa libre de riesgo del 4%, Una tasa de mercado del 7.70%, y una inflación local 0.84%, las cuales permiten proyectar correctamente los flujos de caja ha gustado es por inflación y riesgo de mercado. Esta consideración asegura que el análisis financiero refleja con realismo el entorno macroeconómico en el que se implementará el proyecto.

Cabe señalar, que ante el periodo de ejecución del proyecto se observan salidas de efectivo en los 3 primeros años, con momentos negativos, mientras que los ingresos netos empiezan a recuperarse a partir del cuarto año, incrementándose progresivamente hasta alcanzar ¢51,642,794 en el año diez. Por lo que se percibe que es una estructura de flujo adecuada para planificar los siglos de liquidez y pago de financiamiento.

Con base en lo anterior, la valoración financiera realizada permite inferir que proyecto es financieramente viable, Considerando que cumplir con las métricas clave de rentabilidad, liquidez y retorno de inversión. Sin embargo, resulta pertinente monitorear los costos de operación y financiamiento durante los primeros años, para mejorar el ID y optimizar el uso de capital, para un mayor fortalecimiento y sostenibilidad financiera del producto adelanto de salario a largo plazo.

## Proyección de escenarios financieros

**Tabla 22. Escenarios financieros**

| Año | Base         | Catastrófico (-50%) | Severo (-30%) | Negativo (-10%) | Esperado (+10%) | Optimista (+20%) |
|-----|--------------|---------------------|---------------|-----------------|-----------------|------------------|
| 0   | (50,000,000) | (75,000,000)        | (65,000,000)  | (55,000,000)    | (45,000,000)    | (40,000,000)     |
| 1   | (9,043,556)  | (13,565,335)        | (11,756,623)  | (9,947,912)     | (8,139,201)     | (7,234,845)      |
| 2   | (5,043,956)  | (7,565,935)         | (6,557,143)   | (5,548,352)     | (4,539,561)     | (4,035,165)      |
| 3   | (1,556,469)  | (2,334,703)         | (2,023,409)   | (1,712,115)     | (1,400,822)     | (1,245,175)      |
| 4   | 1,886,202    | 943,101             | 1,320,341     | 1,697,581       | 2,074,822       | 2,263,442        |
| 5   | 5,759,138    | 2,879,569           | 4,031,396     | 5,183,224       | 6,335,051       | 6,910,965        |
| 6   | 12,432,287   | 6,216,143           | 8,702,601     | 11,189,058      | 13,675,516      | 14,918,744       |
| 7   | 20,189,267   | 10,094,633          | 14,132,487    | 18,170,340      | 22,208,193      | 24,227,120       |
| 8   | 29,186,673   | 14,593,336          | 20,430,671    | 26,268,005      | 32,105,340      | 35,024,007       |
| 9   | 39,603,209   | 19,801,604          | 27,722,246    | 35,642,888      | 43,563,530      | 47,523,851       |
| 10  | 51,642,794   | 25,821,397          | 36,149,956    | 46,478,515      | 56,807,073      | 61,971,353       |

| Escenario           | VAN          | TIR    | Interpretación                                                                                                                                                                   |
|---------------------|--------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Base                | 1,045,415    | 11.86% |                                                                                                                                                                                  |
| Catastrófico (-50%) | (62,745,308) | -2.47% | El proyecto no es viable en este escenario. , ya que el VAN es negativo y la TIR es inferior al costo de capital, indicando que no genera valor bajo condiciones adversas severa |
| Severo (-30%)       | (37,229,019) | 3.49%  | El proyecto no es rentable, con un VAN negativo y TIR inferior al 20%, indicando que se deben aplicar mejoras de gestión o buscar reducción de costos.                           |
| Negativo (-10%)     | (11,712,730) | 9.06%  | El proyecto aun no es ser viable, con un VAN negativo y TIR cercana al costo de capital, con potencial de mejora con ajustes operativos y de marketing.                          |
| Esperado (+10%)     | 13,803,559   | 14.76% | El proyecto es rentable, con VAN positivo y TIR superior al 20%, demostrando que bajo condiciones normales de mercado el proyecto genera valor.                                  |
| Optimista (+20%)    | 26,561,704   | 17.82% | El proyecto es altamente rentable, mostrando gran capacidad de generar valor.                                                                                                    |

Fuente: elaboración propia

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

En el cantón de Atenas, se percibe una competencia media en el sector de anticipos salariales, considerando que existen cooperativas, bancos públicos y privados que brindan productos de adelanto salarial con y sin costo de financiamiento, estas entidades condicionan el producto de adelanto salarial a la permanencia indefinida con la entidad financiera, además exigen garantías para la prestación de este servicio, siendo elementos que limitan la efectividad y rapidez en la colocación del producto. Además, este se vincula a deducción automática de planilla, con el cumplimiento de procesos formales, dentro del contexto bancario tradicional para el acceso a ese servicio financiero.

Escenario, que se percibe favorable para que Avocash pueda posicionarse rápidamente, ganando competitividad en el sector financiero del cantón de Atenas, en procura de atender un sector de empleados que valoran la liquidez inmediata, aunque esto le pueda generar costos, por supuesto, siempre y cuando haya claridad en las comisiones y confianza en la plataforma digital. Situación que se transforma en una ventaja comercial que puede aprovechar la Fintech, especialmente si se enfoca en la demanda insatisfecha de personal que requiere adelanto de salario, pero que depende de la disponibilidad del empleador o de la empresa para la consecución de este, más aún, conociendo que este producto financiero no es sostenible en organizaciones cuyo fin no es la venta de productos financieros.

Tomando en consideración la competencia en el sector financiero del cantón de Atenas, la Fintech Avocash, pudiera presentar ventajas ante sus competidores, especialmente en aspectos operativos, puesto que este modelo de negocio funciona con costos relativamente bajos, que le proporcionan cierto grado de flexibilidad en cuanto al manejo de tasa y comisiones, lo cual le permite obtener beneficios superiores en comparación con las entidades financieras tradicionales que presentan estructuras de costos más complejas, lo que les limita su capacidad de

competir con rapidez en la colocación de productos financieros a través de plataformas digitales.

Respecto a la demanda insatisfecha de personas trabajadoras en los supermercados del cantón de Atenas, se estima de manera conservadora promediando las personas con intención de solicitar adelanto de salario, que un 35% estaría dispuesto a gestionar anticipos de salarios de hasta un 45%. Ese segmento enfatiza la necesidad de liquidez inmediata para afrontar contratiempos evidenciando una oportunidad de mercado con sostenibilidad por 10 años.

Se prevé que los ingresos estimados aumenten un 10% por año, lo que sugiere un crecimiento potencial de clientes sin que el mercado se sature. Se identifica una necesidad continua de acceso a crédito inmediato a través de créditos, lo que le permite a Avocash posicionarse con un producto de adelanto salarial ajustado a las verdaderas necesidades financieras de las personas trabajadoras residentes en el cantón de Atenas.

Desde esa perspectiva, se identifica el perfil económico de la demanda potencial, quienes son personas trabajadoras de supermercados, quienes tienen ingresos mensuales aproximadamente de 430.000 colones, con una capacidad de pago demostrable de cerca de 10 a 15% para cubrir anticipos de comisiones sin impactar de manera considerable su estabilidad financiera. La capacidad de pago prevista en 10 años se estima en los aumentos salariales moderados y la estabilidad laboral en el sitio de trabajo, factores que reducen los riesgos de impago.

Los flujos de caja estimados indican que la Fintech Avocash puede mantener cobros de intereses de manera sostenible, asegurando la recuperación mensual del 100% de montos adelantados a través de la deducción automática, minimizando el riesgo de impago.

Los indicadores analizados sugieren que Avocash podría establecer un límite de adelanto de hasta el 50% del salario mínimo por cliente, siempre que se mantenga un control riguroso sobre los mecanismos de evaluación crediticia. Esta propuesta surge del supuesto de que las personas usuarias, en general, mantienen

niveles moderados de endeudamiento y procurando conservar el equilibrio en sus gastos familiares y personales.

Cabe señalar que, según los análisis de flujo de efectivo proyectado, la capacidad de pago se vuelve sostenible y favorable a partir del segundo año de operación, evidenciando una debilidad del modelo durante el primer año. Ante lo cual resulta fundamental implementar un sistema de cobro eficiente y responsable, que permita a la empresa mitigar los riesgos de morosidad sin comprometer la salud financiera de los clientes. Pretendiendo un equilibrio entre la sostenibilidad operativa de la empresa, así como también el bienestar económico de los clientes.

Respecto a las garantías, se determina que el sistema de retención automática de nómina y el establecimiento de acuerdos estratégicos con empleadores, constituyen colaterales operativos adecuados y funcionales para el producto, reemplazando garantías convencionales y facilitando el acceso al crédito a personas trabajadoras sin activos pignorables. Este modelo garantiza una baja morosidad, y al mismo tiempo mantiene los costos de recuperación mínimos.

Por lo tanto, es necesario el diseño e implementación de acuerdos con empleadores, así como la creación de políticas de supervisión de cartera, en procura de identificar rápidamente incumplimientos en pagos, para emprender medidas correctivas de manera inmediata, para garantizar que Avocash mantenga su solidez financiera a mediano y largo plazo, a través de un modelo crediticio que reduce riesgos de cartera incobrable.

El estudio detallado del producto adelanto de salario propuesto por la Fintech Avocash, permite visualizar un producto que produce un flujo de caja positivo a partir del tercer año, con un retorno de inversión estimado en 4 años, de acuerdo con el cálculo del Periodo de Retorno de la Inversión.

Los ingresos por comisiones e intereses aumentan gradualmente a medida que incrementa la base de clientes, evidenciando un potencial de sostenibilidad a mediano plazo. Sin embargo, no se puede desconocer que, un capital de trabajo elevado, y la necesidad de contar con liquidez suficiente, pueden provocar tensiones

de efectivo en los primeros años, lo cual se evidencia con los flujos negativos al inicio del proyecto. Esta situación implica una disciplina de cobro manejo de cartera activa, y la búsqueda de una mínima morosidad, en procura de prevenir el deterioro de salud financiera del producto y de la Fintech.

Ahora bien, el VAN de ¢ 1,045,415 con un 20% de tasa de descuento, se percibe como positivo, Lo que significa, que el proyecto genera valor en términos de retorno sobre el capital invertido.

Por su parte, la TIR del 11,86% señala una sólida rentabilidad en un entorno óptimo. Sin embargo, no sucede lo mismo con la TIR<sub>m</sub>, debido a las características de reinversión conservadora. Esta diferencia entre la TIR y la TIR<sub>m</sub>, evidencia que, aunque el producto puede generar ganancias, no lo hace en la medida requerida, bajo un coste de capital del 20%. Permitiendo prever una posible situación de vulnerabilidad si los costos de financiamiento se llegaran a incrementar.

Respecto a la relación costo beneficio de 1,15, esto sugiere que por cada colón que se ha invertido, se está obteniendo un beneficio de ¢1,15, evidenciando una ganancia de ¢0.15 por colón, Por lo tanto, con fundamento en el estudio anteriormente realizado, se concluye que el producto, adelanto de salario para las personas trabajadoras en los supermercados del cantón de Atenas ofertado por la Fintech Avocash es financieramente viable a un nivel operativo a mediano plazo. Sin embargo, no resulta estrictamente rentable, con un costo de capital del 20%, ya que no logra cubrir la tasa de oportunidad anticipada.

De tal manera que, la Fintech requiere de clientes de manera continua, mantener las tasas de impago reducidas, y gestionar la liquidez de forma estratégica para garantizar su operatividad a largo plazo, en procura de aumentar los ingresos, de manera tal, que el producto cumpla con los niveles de rentabilidad esperados por los inversores. En otras palabras, el proyecto puede ser factible con modificaciones y una supervisión estricta para asegurar su sostenibilidad.

## 5.2 Recomendaciones

1. Tomando en consideración que la rentabilidad es favorable a partir del segundo año, se recomienda planificar un crecimiento gradual, escalonado y sostenible, consolidando el posicionamiento del producto en el cantón de Atenas, validando el modelo para posteriormente poder replicarlos en otros lugares de Costa Rica, con un mínimo de riesgo y un máximo de aprovechamiento de los recursos de la Fintech Avocash.

2. Se recomienda que, tomando en consideración la relación costo – beneficio de 0.86 esta se visualice como una alerta temprana sobre la sostenibilidad financiera del producto adelanto de salarios para personas trabajadoras de supermercados en el cantón de Atenas, por lo que se considera conveniente monitorear este indicador de forma trimestral para tomar decisiones informadas sobre ajustes en tasa, comisiones, márgenes y costos. Este ejercicio permitirá corregir desviaciones con rapidez y prevenir la erosión del valor financiero del proyecto.

3. Conociendo que la TIRm del 13.34 % indica un rendimiento por debajo de la meta del 20%, se recomienda ajustar la política de reinversión de utilidades, considerando que un rendimiento más realista. Esto implica definir una tasa de crecimiento más prudente, priorizar el fortalecimiento de capital de trabajo y evitar reinvertir de forma agresiva, sin respaldo efectivo, en miras de garantizar y proteger la liquidez de la Fintech.

3. Dado que se prevé que la empresa va a presentar pérdida en el primer año, es fundamental que los primeros créditos sean colocados posterior a evaluaciones rigurosas. Se recomienda, aplicar modelos de score crediticio fundamentados en datos laborales, antigüedad en el empleo y retención en planilla. Lo anterior con el propósito de una selección de clientes de manera metódica, que garantice altas posibilidades de pago, reduciendo los riesgos en la etapa de mayor vulnerabilidad del proyecto.

4. Se recomienda a la Fintech Avocash implementar un software financiero que permita hacer seguimiento automático y en tiempo real, al comportamiento de pagos

de los usuarios, así como también, calcular tasas de morosidad, identificar patrones de riesgo y emitir alertas. Cabe señalar que, deberá generar informes mensuales que posibiliten la toma de decisiones de manera rápida y eficaz, para el cobro, segmentación de clientes y recuperación de cartera, reduciendo costos y pérdidas por incobrables.

5. En el ejercicio de proyección realizado dentro del desarrollo del presente estudio de análisis financiero, se propuso ofrecer a los usuarios del producto adelanto de salario hasta un 50% del monto mensual de ingresos laborales. Sin embargo, se recomienda que este porcentaje se alcance dentro de un proceso escalonado que de seguridad de recuperación de cartera y a la vez fidelice al cliente. En otras palabras, se considera conveniente iniciar con un adelanto del 30% o 35%, para ir aumentando ese porcentaje, según el comportamiento de pago del usuario hasta llegar al máximo considerado en la proyección. Lo anterior, con el propósito de reducir los riesgos financieros, consolidar el historial crediticio del usuario y lograr una mayor estabilidad en el portafolio de créditos.

6. Se recomienda la realización de auditorías internas anuales, para garantizar la transparencia, cumplimiento de metas y control efectivo del desempeño económico del producto adelanto de salario para personas trabajadoras de supermercados. Estas deberán evaluar los flujos de caja, niveles de morosidad, cumplimiento de políticas y la evaluación de indicadores financieros VAN, TIR, TIR<sub>m</sub> y rentabilidad operativa. Lo cual debe dar como resultado planes de mejora para garantizar la sostenibilidad del modelo financiero a largo plazo.

## **CAPÍTULO VI. PROPUESTA**

### **6.1 Justificación**

Una vez realizado el análisis del mercado y las proyecciones financieras del producto adelanto de salario de la Fintech Avocash en el cantón de Atenas, provincia de Alajuela, se proponen algunas áreas de oportunidad en el manejo financiero que pueden favorecer la eficiencia y sostenibilidad del producto ofertado.

Para lograr el éxito en el negocio no es suficiente con brindar un buen producto. Todas las organizaciones deben disponer de una sólida estrategia financiera que funcione como apoyo para la toma de decisiones vinculadas a las finanzas. La estrategia financiera debe alinearse con la estrategia general de la organización, así como con su filosofía, visión y misión. La planificación financiera incluye varias áreas fundamentales como: la inversión, la composición de capital, los riesgos financieros, la rentabilidad, la administración del capital de trabajo y la gestión de liquidez, todos elementos esenciales para alcanzar competitividad y un crecimiento equilibrado.

Con ese propósito, en el siguiente capítulo se desarrolla una propuesta integral, para fortalecer la estructura financiera del producto, alineado con las condiciones del mercado, entorno económico local y las necesidades específicas del público meta. Cabe señalar que las estrategias propuestas no solo pretenden incrementar la rentabilidad del producto, sino también asegurar su sostenibilidad a largo plazo. a través de mecanismos de control financiero, uso de tecnología, y política de atención centrada en el cliente.

Lo anterior, bajo la idea expuestas por Rocha et al. (2025) citados Acosta, (2025) quien señala que las empresas, sin importar su tamaño, necesitan una correcta gestión financiera para funcionar eficientemente en un mercado competitivo, por lo que es fundamental establecer estrategias financieras que optimicen los recursos, posibilitando la reducción de costos, el aumento de la liquidez y la sostenibilidad del negocio. Asimismo, su aplicación impacta en las decisiones estratégicas, puesto que permite la detección de oportunidades de

inversión y financiación; sin una gestión financiera adecuada, las organizaciones experimentan incertidumbre y restricciones en su funcionamiento, lo que perjudica su capacidad para reaccionar ante alteraciones económicas y del mercado.

Ahora bien, conociendo que la Fintech debe fundamentar sus operaciones en una gestión financiera robusta, optimizar los recursos disponibles, mejorar la gestión del riesgo, y aumentar su impacto en el mercado financiero local, mediante estrategias adaptadas al entorno socioeconómico del este cantón alajuelense, Con la clara idea de asegurar la sostenibilidad financiera del servicio en miras de una proyección dentro del ecosistema nacional.

Desde esa perspectiva, se pretende un máximo de aprovechamiento de que este tipo de organizaciones financieras, prestan servicios de forma independiente y directa a los usuarios, atrayendo a un público en riesgo de exclusión por las entidades bancarias y financieras tradicionales, lo cual se persigue como una ventaja de mercado y una oportunidad para fortalecer sus operaciones empresariales.

Siempre con el interés de aportar soluciones financieras eficientes que generen un valor agregado para todos los usuarios que opten por el producto de adelanto de salario, quienes además obtengan una experiencia positiva empleando canales digitales diseñados específicamente para este fin. Escenario que, en un concepto amplio, se concibe como un factor generador de cambio en el comportamiento de consumo financiero de los costarricenses, de las empresas en el sector bancario nacional.

Por consiguiente, se parte de la idea del crecimiento de la tecnología financiera, como medio de apalancamiento de créditos y comercio electrónico que ofrece amplios beneficios en agilidad y sencillez para la colocación de productos financieros, Con un modelo económico completamente disruptivo, que aprovecha al máximo los recursos provenientes de la tecnología, para ofrecer a sus clientes una propuesta de valor única y escalable.

Razón por la cual, se propone un modelo de administración financiera diseñado especialmente para las Fintech, presentando un conjunto de estrategias financieras dirigidas a optimizar la administración, uso y control de los elementos financieros tales como liquidez, créditos por cobrar, cuentas por pagar, esquema de financiamiento y rendimientos.

## **6.2 Objetivos de la propuesta**

### **6.2.1 Objetivo general de la propuesta**

Recomendar acciones a la gerencia de la Fintech Avocash para el manejo del producto adelanto de salarios en el cantón de Atenas, como soporte para la toma de decisiones financieras en forma informada que aporten en el logro de los objetivos de rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

#### **6.2.1.1 Objetivos táctico 1**

Ofrecer información a la gestión financiera en relación con la estrategia de administración de recursos económicos como un apoyo para la toma de decisiones respecto a la sostenibilidad del producto adelanto de salarios para personas trabajadoras de supermercados.

#### **6.2.1.2 Objetivo táctico 2**

Proponer políticas financieras y organizacionales en la empresa y para apoyar a la gerencia financiera para la obtención de resultados positivos, rentabilidad y sostenibilidad financiera del producto adelanto de salario a mediano plazo.

#### **6.2.1.3 Objetivo táctico 3**

Diseñar matriz cuantitativa y cualitativa para valoración de indicadores clave que aporten de manera significativa en la trazabilidad del producto y favorecer su sostenibilidad en el mercado.

### 6.3 Supuestos

- La gerencia de la Fintech está dispuesta a considerar y aplicar las recomendaciones financieras para favorecer el manejo del productor adelanto de salarios para personas trabajadoras en supermercados.
- El entorno económico y regulatorio del cantón de Atenas se mantendrá estable durante el período de implementación de las acciones recomendadas.
- El producto de adelanto de salario para personas trabajadoras de supermercados tiene potencial de mejora en su rentabilidad y sostenibilidad si se aplican estrategias de gestión financiera.
- Existe un interés real y sostenido por parte de las personas trabajadoras de supermercados en el uso del producto financiero ofertado por la Fintech.
- La administración de Avocash tiene la capacidad técnica y operativa para implementar aplicar la información proporcionada por el análisis.
- La empresa cuenta con el recurso humano y tecnológico necesario para implementar políticas financieras orientadas a la mejora del producto.
- Las políticas propuestas se pueden integrar sin interferir con otros productos que la Fintech tenga en el mercado.

### 6.4 Desarrollo de la propuesta

Con fundamento en el análisis financiero realizado en el capítulo cuatro de esta investigación, en donde se examinaron aspectos financieros del producto adelanto de salario para personas trabajadoras en supermercados ofertado por la Fintech Avocash, se conocieron áreas en donde se puede favorecer la administración financiera. Por tal motivo, se pretende generar insumos técnicos y financieros, que sirvan como base para la toma de decisiones por parte de la gerencia, específicamente en lo referente a la sostenibilidad del producto.

Se parte del supuesto que, al contar con información precisa sobre la administración de recursos económicos, la empresa podrá anticiparse a riesgos y realizar ajustes informados que favorezca la rentabilidad y continuidad del producto.

### 6.4.1 Actividades claves para la propuesta

**Tabla 23. Actividades claves para la propuesta**

| Actividad                                                               | Descripción                                                                                                                                      | Indicador                                     | Unidad                         | Fuente                       | Meta esperada            |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Revisión de ingresos y egresos del producto                             | Analizar ingresos por concepto de adelantos, Vs gastos operativos, costos de financiamiento cosas de tecnología, y costos de gestión de cartera. | Informe de análisis financiero                | Documentos                     | Datos internos de la Fintech | Informe técnico          |
| Análisis de flujo efectivo relacionado con el producto                  | Determinar el comportamiento de entrada y salida de dinero, evidenciando si existe o no, riesgo de desbalance de liquidez                        | Reportes mensuales propuestos                 | Formato interno                | Sistema contable             | Formatos adaptables      |
| Identificación de factores críticos de sostenibilidad                   | Determinar qué variables afectan la continuidad del producto: morosidad, costos fijos y cartera de clientes entre otros,                         | Identificación de variables críticas          | Número de variables analizadas | Estudio de caso              | 3 variables              |
| Elaboración de reportes financieros simplificados para tomar decisiones | Creación de reportes comprensibles con indicadores clave como margen de utilidad y recuperación promedio.                                        | Recomendaciones para optimización             | Acciones sugeridas             | Producto de análisis         | 3 propuestas viables     |
| Sugerencias de acción para fortalecer la emisión de recursos            | Propuesta y realización de ajustes tácticos, como por ejemplo cambio en las tasas, control de gastos y segmentación de clientes entre otros.     | Porcentaje de acciones que la gerencia aplica | %                              | Acta de validación           | ≥ 50% acta de validación |

Fuente: elaboración propia.

El desarrollar las actividades clave propuestas en la tabla 23 posibilita a la Fintech Avocash, No solo comprender la situación actual del producto adelanto de salarios, sino también prever situaciones futuras a través del análisis metódico de

los recursos financieros vinculados. Siendo un diagnóstico que no solo adopta un enfoque descriptivo, sino que también ofrece una base objetiva para la estrategia de planificación. Así, la empresa podrá reconocer oportunidades de mejora en la gestión operativa del producto, para garantizar su sostenibilidad financiera a mediano y largo plazo.

Cabe señalar que, el análisis de ingresos y egresos del producto adelanto de salario, proporciona información precisa a la administración financiera, ya que examina lo que se obtiene por adelantos, frente a gastos operativos, costos tecnológicos, de financiamiento y la gestión de cartera. Permitiendo establecer si el producto genera ganancias o pérdidas, promoviendo decisiones adecuadas para preservar la viabilidad económica. Asimismo, al elaborar un informe técnico con información interna la Fintech se garantiza que la gerencia tenga recursos confiables para implementar cambios en tasas o en estructuras de costos.

El análisis del flujo de efectivo del producto es fundamental, ya que permite analizar el comportamiento de ingresos y egresos de dinero, evaluando si hay riesgo de desequilibrio de liquidez, que pueda llegar a perjudicar la continuidad del producto. Es así, que mediante informes mensuales con formatos internos ajustados al sistema contable la Fintech, la gerencia puede determinar, la capacidad de cumplir con las obligaciones, sin tener que depender de financiamientos costosos. Este control ayuda a preservar la estabilidad operativa y a priorizar estrategias de cobro o limitaciones de gastos de acuerdo con la disponibilidad real.

Desde esa misma perspectiva, reconocer elementos clave de sostenibilidad, como es la morosidad, gastos fijos, y la estructura de la cartera de clientes, permite prever riesgos vinculados a la continuidad del producto adelanto de salarios. Al analizar un mínimo de 3 variables clave a través de la metodología de estudio de caso, se consiguen datos importantes que facilita la toma de decisiones, respecto a replantear la estrategia de cobro, el perfil de los clientes, o la gestión de costos fijos. Siendo una medida que garantiza que las decisiones de la Fintech se fundamenten en datos cuantificables y no en opiniones personales sobre sostenibilidad.

Por otro lado, la elaboración de informes financieros simplificados, con métricas fundamentales como margen de ganancia y tiempo promedio de recuperación de la inversión, apoya la gerencia en la toma de decisiones sobre la viabilidad del producto. Estos informes transforman datos complejos en información comprensible, facilitando la discusión de acciones con el equipo de finanzas, operaciones y tecnología. Además, al generar recomendaciones específicas y viables, la Fintech puede planear acciones que fortalezcan el margen operativo del producto.

Finalmente, las sugerencias de acción para fortalecer la emisión de recursos permiten a las Fintech mantener una estrategia dinámica que le podría posibilitar, Ajustes estratégicos como cambio de tasas, control de gastos o segmentación de clientes, en procura de incrementar las posibilidades de mantener el producto adelante de salarios sostener en el tiempo. Este proceso se formaliza mediante un acta de validación que demuestre que al menos un 50% de las acciones sugeridas han sido aplicadas, asegurando que la gerencia actué con base en evidencia, y optimice la rentabilidad y continuidad del producto

#### **6.4.2 Políticas financieras y organizacionales para la sostenibilidad del producto adelanto de salario.**

Proponer políticas financieras en las Fintech a Avocash requiere partir de un diagnóstico real de ingresos, egresos, morosidad y costos de operación del producto adelanto de salario. Por lo tanto, es necesario establecer una política de análisis mensual de flujo de efectivo, que permita a la gerencia identificar con rapidez momentos de estrés de liquidez y anticipar soluciones, como líneas de financiamiento temporal, o renegociación de plazas con proveedores de tecnología. Este monitoreo constante favorece la sostenibilidad operativa y reduce riesgos de discontinuidad del producto.

En forma específica, en la tabla 24, se presentan políticas propuestas.

**Tabla 24.** Políticas propuestas a la Fintech Avocash para la sostenibilidad del producto adelanto de salario.

| Política                                   | Descripción                                                                                            | Indicador de control                        | Periodicidad de revisión |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------|
| Monitoreo mensual de flujo de efectivo     | Analizar Entradas y salidas de efectivo para anticipar riesgos de liquidez                             | % de disponibilidad de efectivo             | Mensual                  |
| Control de costos operativos               | Optimizar los gastos en tecnología y cobranza mediante negociaciones y mejoras tecnológicas            | % de reducción de costos fijos              | Trimestral               |
| Equipos multidisciplinarios de indicadores | equipos que analicen, morosidad, recuperación y costos para reportar decisiones a gerencia             | número de reportes simplificados entregados | Semanal                  |
| Segmentación de clientes por riesgo        | clasificar clientes según historial de pago para definir tasas y límites de adelantos                  | % de clientes segmentados por riesgo        | Trimestral               |
| Planes de fidelización clientes            | de bonificaciones y beneficios para clientes que cumplan pagos puntuales                               | Número de clientes con beneficios activos   | Semestral                |
| Fondo de provisiones por mora              | reservar fondos para cubrir riesgos de incobrabilidad de adelantos otorgados                           | % de provisiones constituidas sobre cartera | Trimestral               |
| Revisión de tasas de interés               | ajustar tasas según inflación, cosas de financiamiento, y tasas del mercado para mantener rentabilidad | margen de utilidad                          | trimestral               |

Fuente: Elaboración propia. 2025

Es fundamental implementar una política de control de costos en áreas clave, como plataformas tecnológicas utilizadas para otorgar adelantos de salario y sistemas de cobranza de cartera, Se sugiere negociar con los proveedores condiciones de pago escalonado y buscar alternativas tecnológicas más eficientes, en procura de un mayor control de esta área para la reducción de costos fijos, y liberación de flujo de caja para reinvertir en mejoras del producto y en estrategias de fidelización de clientes.

Ahora bien, una política organizacional esencial, es la creación de equipos multidisciplinarios, que sean encargados de evaluar semanalmente indicadores clave: tasa de morosidad, recuperación promedio y costo por operación. Este equipo debe entregar reportes simplificados a la gerencia, para facilitar decisiones rápidas de ajuste de tasas de interés, procesos de cobro, o priorización de segmentos de clientes con menor riesgo. Con esta estructura la empresa genera una cultura de toma de decisiones informadas, conectando áreas financieras, operativas y de tecnología en el mismo propósito.

Para fortalecer la rentabilidad, se propone una política de segmentación de clientes, basada en el comportamiento de pago e ingresos. Los clientes con historial de pago positivo y frecuencia de adelantos podrían recibir tasas diferenciadas, incentivando el uso recurrente del producto y reduciendo el riesgo de morosidad. Esta política de segmentación también facilita el control de riesgo crediticio, ya que los clientes con mayor riesgo se manejarían con límites de adelanto ajustados y condiciones más estrictas.

Otra política de especial importancia consiste en la implementación de planes de fidelización para trabajadores de supermercados que utilicen el adelanto de salario de forma recurrente. Estos planes pueden incluir pequeñas bonificaciones por pagos a tiempo, o acceso a límites más altos tras ciertos periodos de buen comportamiento crediticio. Esto genera una relación de confianza con el cliente

elevando su retención, y permitiendo a la empresa proyectar flujo de efectivo estables que respalden la sostenibilidad del producto.

Desde la perspectiva de gestión de riesgo, se recomienda establecer una política de provisión por mora, de forma que la empresa pueda anticipar financieramente la posible incobrabilidad de ciertos adelantos. Este fondo de provisiones debe calcularse con base en el comportamiento histórico de morosidad y ajustarse trimestralmente según la evolución de la cartera. Esta política evita impactos imprevistos en los estados financieros, mantiene la salud financiera de la empresa y protege la rentabilidad a mediano plazo.

Para apoyar la gerencia financiera, se propone establecer una política de revisión trimestral de tasas de interés, considerando la estructura de costos de financiamiento, inflación y tasas de mercado. Esta revisión periódica permitirá mantener tasas competitivas, asegurando la rentabilidad del producto sin sacrificar la accesibilidad para personas trabajadoras de supermercados. Este ajuste dinámico de tasas favorece el equilibrio entre la inclusión financiera y la sostenibilidad de la Fintech

También se propone, que como política organizacional, se establezcan indicadores de eficiencia operativa, como costo por cada adelanto gestionado y tiempo promedio de recuperación. Estos indicadores deberán ser monitoreados de forma mensual, con metas claras de mejora continua. Esta práctica permite identificar cuellos de botella en procesos internos, optimizar la gestión de cartera y ajustar recursos humanos y tecnológicos según las necesidades del producto, garantizando que la empresa mantenga resultados positivos, rentabilidad y sostenibilidad financiera.

#### **6.4.2 Matrices de Análisis**

La sostenibilidad del producto adelanto de salario, depende de monitorear indicadores clave que permitan identificar riesgos, eficiencia operativa y rentabilidad de manera constante. Para ello se requiere medir variables que reflejen flujo de efectivo, morosidad, costos operativos, tasa de recuperación y margen de utilidad.

Las matrices cuantitativa y cualitativa facilitarán a la gerencia priorizar decisiones con datos claros, favoreciendo la trazabilidad del producto y anticipando ajustes necesarios para los tener su participación en el mercado, minimizando riesgos financieros.

#### 6.4.2.1 Matriz cuantitativa

La matriz cuantitativa se presenta en la tabla 25 de la siguiente manera:

**Talla 25. Matriz cuantitativa.**

| Indicador clave                |                                       | Descripción |                        | Meta esperada         | Justificación                         |
|--------------------------------|---------------------------------------|-------------|------------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| Tasa de morosidad              | % de adelantos no pagados en el plazo |             |                        | $\leq 5\%$            | Control el riesgo de incobrabilidad   |
| Casa de recuperación por medio | % recuperaba sobre un montón prestado |             |                        | $\geq 98\%$           | Evalúa la efectividad del cobro       |
| Días por medio de recuperación | días en recuperar el adelanto         |             |                        | $\leq 30$ días        | Asegura flujo de caja                 |
| Margen de utilidad neta        | (ingresos-operativos) / ingresos      |             |                        | $\geq 15\%$           | Garantiza la rentabilidad             |
| Liquidez operativa             | activos líquidos/ pasivos Corrientes  |             |                        | $\geq 1.2$            | Mide capacidad de cubrir obligaciones |
| Costo operativo por adelanto   | costos totales/ operaciones           | N° de       | Decreciente trimestral | Control de eficiencia |                                       |
| Provisión por cartera en mora  | Provisión/cartera en mora             |             |                        | $\geq 80\%$           | Previene riesgos financieros          |
| Tasa de retención de clientes  | % de clientes recurrentes             |             |                        | $\geq 85\%$           | Garantiza sostenibilidad de producto  |

Fuente: Elaboración propia.

La tasa de morosidad mide el porcentaje de adelantos que no han sido pagados dentro del plazo acordado. Mantener ese indicador en un valor  $\leq 5\%$ , es

fundamental para controlar el riesgo de incobrabilidad y proteger el flujo de caja de la Fintech. Una tasa de morosidad elevada implica la necesidad de provisionar más recursos para cubrir cuentas incobrables, afectando la rentabilidad y sostenibilidad del producto. Por eso, se justifica fortalecer las estrategias de análisis crediticio y cobranza temprana para mantener este indicador en niveles saludables

Respecto al indicador de tasa de recuperación promedio, representa el porcentaje de recuperación de dinero sobre el monto prestado en adelanto de salario. Una meta de  $\leq 98\%$  es adecuada, ya que refleja una efectividad de cobro alta, asegurando la liquidez operativa de la Fintech. Este indicador evalúa la eficiencia de los procesos de recuperación y de las políticas de pago implementadas. Si se logra mantener en una tasa alta, se garantiza que el capital se recupere oportunamente para seguir operando con estabilidad, reduciendo así la necesidad de financiamiento externo.

El indicador de días por medio de recuperación mide la cantidad de días necesarios para recuperar los adelantos de salario otorgados. Una meta de  $\leq 30$  Días es clave para asegurar el flujo de caja y permitirá a la Fintech reinvertir rápidamente en nuevos adelantos. Si los días promedio de recuperación se extienden, se limita la capacidad de operación del producto y se incrementa la exposición al riesgo de incumplimiento. Por ello se justifica implementar recordatorios de pago, cobros automáticos y segmentación de clientes según su historial de pago.

El margen de utilidad neta es un indicador esencial para garantizar la rentabilidad del producto adelanto de salario. Una meta de  $\geq 15\%$  asegura que la Fintech no solo cubra sus costos operativos, sino que obtenga un beneficio que permita sostener y escalar el producto. Este indicador ayuda a identificar oportunidades para reducir costos, ajustar tasas de interés, y evaluar la eficiencia de los procesos internos, garantizando que la operación sea rentable a mediano plazo.

Una liquidez operativa con una meta de  $\geq 1.2$  Refleja la capacidad de la Fintech de cubrir sus obligaciones a corto plazo, este indicador es vital para mantener la confianza en la operación y la capacidad de respuesta ante necesidades de adelantos de los clientes. Una liquidez saludable indica que la Fintech puede operar sin recurrir a financiamientos externos de alto costo garantizando la sostenibilidad del producto y reduciendo riesgos financieros en contexto de alta demanda de adelantos.

El costo operativo por adelanto debe mostrar una tendencia de disminución trimestral para demostrar la eficiencia operativa. Este indicador permite a la Fintech identificar áreas donde se pueden optimizar procesos y reducir gastos innecesarios, asegurando que cada operación sea rentable. Un control adecuado de este indicador contribuye a fortalecer el margen de utilidad y permite mantener precios competitivos para los clientes.

El indicador de provisión de cartera en mora, con una meta de  $\geq 80\%$  , Ayuda a prevenir riesgos financieros ante posibles incobrabilidades. Mantener esta proporción garantiza que la Fintech, cuente con reservas suficientes para cubrir adelantos que no se logran recuperar, evitando impactos directos al flujo de caja y a la estabilidad del producto. Este indicador permite a la gerencia tomar decisiones prudentes sobre la asignación de recursos, priorizando la salud financiera y sostenibilidad de la operación.

La tasa de retención de clientes debe mantenerse en  $\geq 85\%$  Para garantizar la sostenibilidad del adelanto de salario. Ese indicador refleja la confianza de los clientes y su satisfacción con el servicio, asegurando ingresos estables y reduciendo los costos de adquisición de nuevos clientes. Una alta tasa de retención permite proyectar de forma confiable los flujos de caja futuros, asegurando la estabilidad del producto, fortaleciendo el posicionamiento de la Fintech en el mercado nacional.

#### 6.4.2.2 Matriz cualitativa

La matriz cualitativa se presenta en la tabla 26 de la siguiente manera:

**Tabla 26.** Matriz cualitativa

| Indicador clave                       | Aspecto cualitativo valorado                                | Escala de valoración 1-5 |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Satisfacción del cliente              | percepción del sentido de adelanto de salario               | 1: muy bajo, 5: muy alto |
| Confianza en la gestión del producto  | nivel de transparencia y seguridad del proceso              | 1: muy bajo, 5: muy alto |
| Eficiencia del proceso operativo      | fluidez en otorgamiento y cobro de adelanto                 | 1: muy bajo, 5: muy alto |
| adaptabilidad del producto            | capacidad de gustarse a necesidades de clientes             | 1: muy bajo, 5: muy alto |
| Alineación con objetivos estratégicos | coherencia de producto con la misión de la empresa          | 1: muy bajo, 5: muy alto |
| Impacto social                        | valor social agregado al apoyar al equipo de trabajadores   | 1: muy bajo, 5: muy alto |
| Cumplimiento normativo                | nivel de cumplimiento con regulaciones y políticas internas | 1: muy bajo, 5: muy alto |

Fuente: Elaboración propia.

La satisfacción del cliente mide la percepción del valor del adelanto de salario desde la experiencia del usuario, evaluando accesibilidad, rapidez y utilidad real en su situación financiera. Un nivel alto en este indicador refleja que el producto satisface las necesidades de liquidez de los clientes, fortaleciendo la fidelización y la retención. Por el contrario, si la valoración es baja, se justifica mejorar procesos de atención, claridad de condiciones y uso de las plataformas. Este indicador es clave para sostener la demanda del producto en un mercado competitivo

El indicador de confianza en la gestión del producto refleja la percepción del cliente sobre la transparencia, seguridad y claridad del proceso de adelanto de salario. Un nivel alto en este indicador, evidencia que la Fintech comunica adecuadamente las tasas, plazos y condiciones. Si el indicador presenta niveles bajos, justifica implementar procesos de comunicación clara, auditorías de seguridad y certificaciones que fortalezcan la confianza para garantizar la continuidad del producto, reduciendo reclamos y riesgos de imagen.

La eficiencia del proceso operativo se centra en medir la fluidez en el otorgamiento del adelanto y en su cobro, evaluando tiempos de respuesta, procesos de verificación y canales de atención. Un nivel alto en este indicador refleja que la Fintech logra procesos ágiles con poca fricción para los clientes y bajo costo operativo. Si se detectan niveles bajos, se justifica optimizar procesos internos, implementar automatización en verificaciones y utilizar recordatorios automatizados de pago.

El indicador de adaptabilidad del producto valora la capacidad del adelanto de salario, para ajustarse a las necesidades cambiantes de los clientes, considerando montos, plazos y canales de atención. Un nivel alto en ese indicador asegura que la Fintech puede ofrecer opciones flexibles según la capacidad de pago de cada cliente y condiciones laborales. Si la valoración es baja, se justifica rediseñar las características del producto, para fortalecer la relación con el cliente y ampliar la cobertura del producto.

La línea de objetivos estratégicos mide la coherencia del producto adelantó el salario con la misión, visión y valores de la Fintech. Un nivel alto indica que el producto contribuye al propósito de inclusión financiera y mejorar el bienestar de los clientes. Si el indicador es bajo se justifica evaluar los lineamientos estratégicos, reforzar la comunicación del valor del producto y ajustar su gestión para que sea coherente con la planificación estratégica institucional

El impacto social se centra en el valor social generado por el producto al mejorar la liquidez los trabajadores, reduciendo su estrés financiero y aportando

significativamente a su estabilidad económica. Un nivel alto refleja que las Fintech contribuye a mejorar la calidad de vida de los clientes fortaleciendo su compromiso social. Si el indicador es bajo se justifica realizar Campañas educativas sobre finanzas personales, establecer alianzas y demostrar el impacto positivo, reforzando la imagen y responsabilidad social de la Fintech

El cumplimiento normativo evalúa el nivel de adherencia a regulaciones legales, políticas internas y normativas de protección al consumidor en la operación de adelanto de salario. Un nivel alto en ese indicador asegura que la Fintech opera bajo estándares que reducen riesgos legales y de imagen, garantizando sostenibilidad a largo plazo. Si el nivel es bajo, se justifica reforzar capacitaciones auditorías internas y ajustar los procedimientos, asegurando la confianza de clientes y autoridades pertinentes.

## **6.5 Conclusiones de la propuesta**

La propuesta planteada permite fortalecer la gestión financiera y operativa de producto adelanto de salario, contribuyendo a su sostenibilidad y trazabilidad en el mercado. El uso de matrices cuantitativas facilita la gerencia identificar de forma clara las brechas e indicadores clave, permitiendo tomar decisiones informadas para mejorar la rentabilidad que eficiencia, bajo un enfoque que apoya la reducción de riesgos de crédito, fortalecer la estabilidad, garantiza la continuidad del producto y optimiza el uso de recursos.

Por su parte, el análisis cualitativo complementa la gestión al evaluar factores, que no solo aportan a la fidelización sino también permiten identificar mejoras en los procesos, servicios y en la comunicación con el cliente, asegurando que el producto responde a las necesidades reales de los trabajadores de supermercados.

De tal manera que, la propuesta e impulsa la implementación de políticas financieras y organizacionales sólidas, que incluyen la segmentación de clientes según riesgo, control de costos operativos, fortalecimiento de fondo de provisiones y el monitoreo constante de indicadores de recuperación y eficiencia. Esta política

refuerza la capacidad de la Fintech para anticiparse a riesgos y a cambios de mercado, asegurando que el producto adelanto de salario sea rentable y mantenga la liquidez necesaria para continuar operando sin depender de fuentes externas de financiamiento.

La propuesta también resalta la importancia de cumplimiento normativo y el impacto social elementos que son fundamentales para fortalecer la imagen empresarial de la Fintech Avocash y su permanencia en el mercado. al mantener altos niveles de transparencia, seguridad en el proceso y responsabilidad social, garantiza la confianza de sus clientes y en las entidades regulatorias, posicionándose como un actor relevante en el ecosistema financiero costarricense.

Finalmente, se concluye que la propuesta presentada, constituye una herramienta técnica y operativa que favorece la toma de decisiones financieras fundamentadas en datos, alineados con los objetivos estratégicos de sostenibilidad y rentabilidad de la Fintech Avocash. Implementar estas acciones permitirá mejorar el desempeño del producto adelanto del salario en términos de eficiencia, liquidez y rentabilidad, garantizando la permanencia en el mercado.

### 6.7 Cronograma de actividades de la propuesta

| Actividad                                                     | Descripción                                                                | Responsable                 | Ago. | Sep. | Oct. | Nov. | Dic. |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------|------|------|------|------|
| Revisión de ingresos y egresos                                | Análisis detallado de ingresos costos operativos y gastos de cartera       | Investigador / Contabilidad | X    | X    |      |      |      |
| Análisis de flujo de efectivo                                 | Elaborar reportes mensuales sobre liquidez y flujos de caja                | Investigador / Contabilidad | X    | X    | X    | X    |      |
| Identificación de factores críticos de sostenibilidad         | análisis de morosidad, costos fijos y cartera de clientes                  | Investigador / Contabilidad |      | X    | X    |      |      |
| Elaboración de reportes financieros simplificados             | construcción de reportes con margen de utilidad y recuperación promedio    | Investigador / Gerencia     |      | X    | X    | X    |      |
| Propuestas de políticas financieras y organizacionales        | Definición de políticas de control de costos, provisiones y tasas.         | Investigador / Gerencia     |      |      | X    | X    |      |
| Implementación de matrices cuantitativas y cualitativas       | Medir indicadores de sostenibilidad y satisfacción                         | Investigador / TI           |      |      |      | X    | X    |
| Capacitación y socialización con gerencia y equipo de trabajo | Talleres internos para el suelo indicadores y aplicación de políticas      | Investigador / RH           |      |      |      | X    | X    |
| Evaluación de la propuesta                                    | Evaluar resultados, realizar ajustes de políticas e informes para gerencia | Investigador /Gerencia      |      |      |      |      | X    |

Fuente: Elaboración propia. 2025

## 6.8 Costos de la Propuesta

| Actividad                                                     | Horas | Costo por hora |   | Total        |
|---------------------------------------------------------------|-------|----------------|---|--------------|
| Presentación inicial a la empresa                             | 3     | ¢ 47, 204,00   | ₡ | 141,613.00   |
| Trabajo técnico y gerencial                                   | 70    | ¢ 47, 204,35   | ₡ | 3,304,280.00 |
| Ajustes tecnológicos                                          | ---   | ----           | ₡ | 450,000.00   |
| Materiales e insumos                                          | ---   | ---            | ₡ | 100,000.00   |
| Imprevistos (5%)                                              |       |                | ₡ | 199,794.00   |
| Revisión de ingresos y egresos                                | 6     | ¢ 47, 204,35   | ₡ | 283,226.10   |
| Análisis de flujo de efectivo                                 | 6     | ¢ 47, 204,35   | ₡ | 283,226.10   |
| Identificación de factores críticos de sostenibilidad         | 6     | ¢ 47, 204,35   | ₡ | 283,226.10   |
| Elaboración de reportes financieros simplificados             | 12    | ¢ 47, 204,35   | ₡ | 566,452.20   |
| Propuestas de políticas financieras y organizacionales        | 9     | ¢ 47, 204,35   | ₡ | 424,839.15   |
| Implementación de matrices cuantitativas y cualitativas       | 6     | ¢ 47, 204,35   | ₡ | 283,226.10   |
| Capacitación y socialización con gerencia y equipo de trabajo | 6     | ¢ 47, 204,35   | ₡ | 283,226.10   |
| Evaluación de la propuesta                                    | 3     | ¢ 47, 204,35   | ₡ | 141,613.05   |
| Total                                                         |       |                | ₡ | 6,744,721.90 |

Fuente: Elaboración propia. 2025

Nota: se calcula el costo por hora conforme a los acuerdos N° 11-2828-2021, N° 12-2828-2021 de la sesión ordinaria N° 2828-2021 del Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica, el cual modifica la tarifa de hora profesional del licenciado en Administración en ¢ 47 204,35 colones.

## Bibliografía

- Acosta, D. (2025). Estrategias financieras para la toma de decisiones gerenciales. *Journal Scientific Investigar*, 9(2).  
<https://www.investigarmqr.com/2025/index.php/mqr/article/view/781/7932>
- Aleggre, M. (2022). Aspectos relevantes en las técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Población y desarrollo*, 28(54).  
<https://scielo.iics.una.py/pdf/pdfce/v28n54/2076-054x-pdfce-28-54-93.pdf>
- Allen, F., Myer, S., & Brealey, R. (2014). *Principios de finanzas corporativas*. McGraw Hill. <https://jalfaroman.wordpress.com/wp-content/uploads/2019/03/principios-de-finanzas-corporativas-9ed-myers.pdf>
- Alvarado, J. (marzo de 2025). Las Fintech proveen eficiencia al sistema financiero y mejoran la competencia. <https://observador.cr/las-fintech-proveen-eficiencia-al-sistema-financiero-y-mejoran-la-competencia-dice-presidente-del-banco-central/>
- Amaya, Y., Moreno, D., & Nova, V. (2023). La fintech frente a las crisis económica provocada por el COVID 19. *Apuntes CENES*, 42(75).  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8927811.pdf>
- Andrade, A., Andrade, M., Andrade, R., & Murillo, F. (2025). Fintech, Una opción para la inclusión financiera en Ecuador. *Digital Publisher*, 10(1).  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9966681.pdf>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.  
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Austudillo, A., & Valencia, F. (2020). *Estructuración y análisis de viabilidad financiera de un modelo de negocio para una fintech de créditos en Colombia*. Universidad EAFIT [Tesis para optar por el título de Magíster Administración]

Finaniera. <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/1f390f63-011a-45f0-8cda-73f40becbd3f/content>

Banco Interamericano de Desarrollo. (2024). *Fintech en América Latina y el Caribe. Un ecosistema consolidado con potencial de apoortar a la inclusión*. BID. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Fintech-en-America-Latina-y-el-Caribe-un-ecosistema-consolidado-con-potencial-para-aportar-a-la-inclusion-fiandciera-regional.pdf>

Berk, J., & DeMarzo, P. (2018). *Corporate finance*. Pearson. <https://library.iti.ac.id/opac/repository/EB2020004.pdf>

Botello, H., & Guerrero, I. (2021). Modelo CAMP para valorar el riesgo de los inversionistas a partir de la informacion contable. *Netramado*, 17(1).

Bravo, A. (2023). Escenarios financieros y su incidencia en la sostenibilidad de los proyectos de emprendimiento. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*, 11(2). <https://refcale.uileam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3740/2329>

Bravo, D., & Polo, M. (2021). *Flujo de caja para la toma de decisiones financieras a corto plazo en el sector manufacturero del Cantón de Cuenca*. Universidad del Azuay. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10583/1/16172.pdf>

Brenes, H. (2020). El coeficiente beta ( $\beta$ ) como medida del riesgo sistemático: Una demostración de que el valor del riesgo sistemático del mercado es igual a uno. *Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas*, 6(12). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7884303.pdf>

Calle, S. (2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa;. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/7016/10657/>

Camarillo, B. (29 de enero de 2024). Costa Rica tiene el segundo mayor crecimiento de la industria Fintech en Centroamérica. *La República*.

[https://www.larepublica.net/noticia/costa-rica-tiene-el-segundo-mayor-crecimiento-de-la-industria-fintech-en-centroamerica?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.larepublica.net/noticia/costa-rica-tiene-el-segundo-mayor-crecimiento-de-la-industria-fintech-en-centroamerica?utm_source=chatgpt.com)

Carrillo, E., Ramores, G., & Arteaga, G. (2022). Determinación de la demanda insatisfecha para la implementación de un emprendimiento. *Revista Polo del Conocimiento*, 7(8).

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/4426/10534>

Cascante, R. (2023). Endeudamiento informal: la vivencia de los préstamos no regulados en seis mujeres costarricenses. *Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades*, UNED, 23(47).

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9311653.pdf>

Cavlin, M., Dmitrovic, V., & Majstorovic, A. (2024). Cost-Benefit Analysis in the Function of Controlling Sustainable Investments. *Journal of Agronomy, Technology and Engineering Management*, 7(4).

[https://www.researchgate.net/profile/Miroslav-Cavlin/publication/383838348\\_Cost-Benefit\\_Analysis\\_in\\_the\\_Function\\_of\\_Controlling\\_Sustainable\\_Investments/links/6762052fa3978e15e79147e9/Cost-Benefit-Analysis-in-the-Function-of-Controlling-Sustainable-Investm](https://www.researchgate.net/profile/Miroslav-Cavlin/publication/383838348_Cost-Benefit_Analysis_in_the_Function_of_Controlling_Sustainable_Investments/links/6762052fa3978e15e79147e9/Cost-Benefit-Analysis-in-the-Function-of-Controlling-Sustainable-Investm)

Cevallos, O., Esparza, F., Bakseca, E., & Chafla, L. (2022). *Formulación y evaluación de proyectos para financiamiento*. Dirección de Publicaciones.

Chaez, L., & Hernández, A. (2022). Educación Financiera y la gestión de crédito. *Estudios Económicos*, XL(81).

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9304684.pdf>

Chicu, D. (2020). *VAN y TIR en la valoración de los proyectos de inversión*. Universitat Oberta de Catalunya.

<https://openaccess.uoc.edu/server/api/core/bitstreams/2092afe2-ff1e-4d13-a0db-982c8ba97348/content>

Cisnero, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Garcés, J. (2021). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383508.pdf>

Consejo de Promoción de la Competitividad. (2022). *Índice de competitividad Nacional*. CPC. <https://icn.cr/wp-content/uploads/2023/02/205-Atenas-2022.pdf>

Cordero, C. (2 de marzo de 2022). Avocash es la fintech que ofrece microcreditos para pymes y adelanto de salarios para sus colaboradores. *El Financiero*. <https://www.elfinancierocr.com/pymes/historias/avocash-es-la-fintech-que-ofrece-microcreditos/5YQTLPHUW5B4FLPSMCQ5UKYTWM/story/>

Coronado, H. (2022). Decisiones de inversión: un enfoque de intangibles (un análisis empresarial en el sector logístico). *Revista de Ciencias Tecnológicas (RECIT)*, 5(2). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8535379>

Cosme, J., & Leiva, D. (2022). *Las fintechs y la inclusión financiera de los millennials de la provincia de Huancayo en el contexto de la pandemia de COVID 19 2021*. Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12384/2/IV\\_FCE\\_316\\_TE\\_Cosme\\_Leiva\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12384/2/IV_FCE_316_TE_Cosme_Leiva_2022.pdf)

Coto, R. (2022). *Mapeo de la oferta Fintech en Costa Rica*. Procomer. <https://sistemas.procomer.go.cr/DocsSEM/8DA6737A-F25F-4BA5-AB9E-DEB9B884621B.pdf>

De la Torre, R., Mondragón, K. P., & Vicuña, S. (2021). *Plan de negocio: Creación de una fintech para financiamiento participativo de las Mypes en Lima metropolitana*. Universidad ESAN [tesis para obtener el grado de Magister en Administración]. <https://core.ac.uk/reader/552523140>

- Díaz, C. (2020). ¿Cómo pueden beneficiar al ciudadano costarricense, el desarrollo de empresas FInTech? *repositorio.ulacit.ac.cr/*. [repositorio.ulacit.ac.cr/](https://repositorio.ulacit.ac.cr/)
- Fajardo, M., & Soto, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial*. UTMACH. <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14357/1/Cap.5%20Criterios%20de%20evaluaci%C3%B3n%20financiera.pdf>
- Fajardo, R., & Viera, J. (2023). Análisi de determinantes y gestión de riesgos en Crowdfunding de préstamos entre pares. *Desarrollo gerencial*, 15(2). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9670682.pdf>
- Fonseca, H., & Mora, R. (2021). Estado y tendencias del sector Fintech en Costa Rica. *Acta Académica*(69). [https://www.researchgate.net/profile/Roy-Mora-Vega/publication/356645711\\_Estado\\_y\\_tendencias\\_del\\_sector\\_Fintech\\_en\\_Costa\\_Rica/links/61a67d1d0cfb7a4faa7677d4/Estado-y-tendencias-del-sector-Fintech-en-Costa-Rica.pdf?origin=publication\\_detail&\\_tp=eyJjb250ZXh](https://www.researchgate.net/profile/Roy-Mora-Vega/publication/356645711_Estado_y_tendencias_del_sector_Fintech_en_Costa_Rica/links/61a67d1d0cfb7a4faa7677d4/Estado-y-tendencias-del-sector-Fintech-en-Costa-Rica.pdf?origin=publication_detail&_tp=eyJjb250ZXh)
- Franco, F., & Quispe, L. (2023). *Administración del capital de trabajo y rentabilidad en las empresas de producción láctea en el Perú*. Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13553/4/IV\\_FCE\\_310\\_TE\\_Franco\\_Quispe\\_2023.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13553/4/IV_FCE_310_TE_Franco_Quispe_2023.pdf)
- González, K., Duque, G., & Espinoza, O. (2021). Factores determinates de la estructura de capital en empresas ecuatorianas. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 8(2). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8232803.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de la investigación. *Recimundo*, 4(3). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>
- Gutiérrez, C. (2023). *Factores que inciden en el Churn de una empresa de telecomunicacione*. Universidad de Manizales [tesis para el título de Magister en Gestión Estrategica de la información.

<https://ridum.umanizales.edu.co/server/api/core/bitstreams/64524b76-39a7-47cf-8411-e4f4e51b63df/content>

Hernández, D., Monrroy, J., Guardia, E., Romero, F., Fonseca, O., & Hernández, J. (2020). *La contabilidad financiera como instrumento eficaz para la toma de decisiones empresariales*. IDEOS.

Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la Investigación, Las rutas Cualitativas, Cuantitativas y Mixtas*. Mc Graw Hill.

Herrera, A. (2020). *“Viabilidad financiera en la construcción de la segunda fase del área de producción de la empresa Prodiméxito S.A. de la ciudad de Quito”*. Universidad Técnica de Ambato [Tesis para la obtención del Título de Ingeniera Financiera].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/18314dd9-bef2-406f-8289-43fa07918a3b/content>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2022). *Estimación de Población y Vivienda*. INEC. [https://admin.inec.cr/sites/default/files/2023-07/rePoblacResultadosGenerales\\_Estimacion\\_poblacion\\_vivienda\\_2022.pdf](https://admin.inec.cr/sites/default/files/2023-07/rePoblacResultadosGenerales_Estimacion_poblacion_vivienda_2022.pdf)

Jara, J. (2023). *Las Flntech como alternativa de inclusión financiera en la población ecuatoriana*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.  
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/18941/1/22T01022.pdf>

Juca, F. (2023). Las FinTech y las nuevas herramientas financieras de las Microempresas. *Revista Cumbres*, 9(1).  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9046151.pdf>

Macías, F., & Delgado, M. (2023). Indicadores financieros y toma de decisiones. *Polo del Conocimiento*, 8(2).  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9152110.pdf>

- Martínez, J., Acevedo, C., & Cárdenas, M. (2023). *Manual de prácticas de laboratorio*. Universidad Externado de Colombia. <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/6216f5f0-f228-4101-a46b-970d9c96f98b/content>
- Mediomundo, C. (2021). El ecosistema fintech (tecnología financiera) como instrumento de transformación del sistema bancario tradicional en beneficio del cliente. *Gestión I+D*, 7(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8255368>
- Miranda, S., & Ortiz, J. (2020). Los paradigmas de investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 11(21). <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v11n21/2007-7467-ride-11-21-e064.pdf>
- Moncayo, Y., Salazar, M., & Avalos, V. (2021). El estudio de mercado con estrategia para el desarrollo de productos en el sector rural. *Revista Polo del conocimiento*, 6(3). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7926892.pdf>
- Municipalidad de Atenas. (2020). *Plan de Desarrollo Humano Local - Cantón de Atenas 2021 - 2031*. Municipalidad de Atenas. <https://atenasmuni.go.cr/files/transparencyfiles/folder/KWINW54G9nI0C2XURQs6anB2FtR8ag8mhpmoKcg9.pdf>
- Nole, D., Girón, C., & Camacho, B. (2024). Metodología para la elaboración de flujos de efectivo según las NIIF para pequeñas y medianas entidades. *Ciencia Latina Multidisciplinar*, 8(4). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9784600.pdf>
- Núñez, L. (2020). *Estudio de la viabilidad financiera para una empresa Fintech*. Universidad Jesuita de Guadalajara [Tesis para el grado de Maestro en Administración]. <https://rei.iteso.mx/server/api/core/bitstreams/adcd7688-5c0e-4d67-b33c-e568489dd7f0/content>

- Ospina, S. (2024). *Las Fintech en la inclusión financiera*. Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria [Trabajo de grado].  
<https://repositorio.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/5511/Las%20Fintech%20En%20La%20Inclusi%c3%b3n%20Financiera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oura, H., & Schumacher, L. (2020). *Macro-Financial Stress Testing: Principles and practices*. International Monetary Fund.  
<https://www.elibrary.imf.org/display/book/9781484310717/ch002.xml>
- Padró, A. (2020). *El muestreo*. Universitat Oberta de Catalunya.  
<https://openaccess.uoc.edu/server/api/core/bitstreams/c3270301-454c-4126-bb9d-7c9bbf89dab4/content>
- Pastrana, B., Cruz, D., & Pérez, S. (2024). Cálculo del coeficiente Beta como herramienta para la toma de decisiones de inversión en empresas transnacionales. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 11.  
[https://www.researchgate.net/publication/387008871\\_Calculo\\_del\\_coeficiente\\_Beta\\_como\\_herramienta\\_para\\_la\\_toma\\_de\\_decisiones\\_de\\_inversion\\_en\\_empresas\\_transnacionales/fulltext/675c0ae5da24c8537c6ba498/Calculo-del-coeficiente-Beta-como-herramienta-para-la-to](https://www.researchgate.net/publication/387008871_Calculo_del_coeficiente_Beta_como_herramienta_para_la_toma_de_decisiones_de_inversion_en_empresas_transnacionales/fulltext/675c0ae5da24c8537c6ba498/Calculo-del-coeficiente-Beta-como-herramienta-para-la-to)
- Peña, Z. (2019). Calculo del punto de equilibrio, herraienta para la toma de decisiones. *Observatorio de economía Latinoamericana*.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8730522.pdf>
- Peñafiel, J. (2020). *influencia de la proyeccion de ventas en la elaboraci3n de presupuesto sy toma de decisiones empresariales*. Universidad Tecnica de Machala. [https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15393/1/E-2889\\_PE%C3%91AFIEL%20MERA%20JOHNNY%20VALENTINO.pdf](https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15393/1/E-2889_PE%C3%91AFIEL%20MERA%20JOHNNY%20VALENTINO.pdf)

- Ramírez, L. (2021). *Análisis de sensibilidad*. U San Marcos. <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/2427/LEC%20ADM%20PROY%200016%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, L. (2021). *Análisis de sensibilidad*. U San Marcos. <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/2427/LEC%20ADM%20PROY%200016%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, W. (19 de marzo de 2024). EL verdadero impacto de la Ley contr la Usura. *Semanario Universidad*. <https://semanariouniversidad.com/opinion/el-verdadero-impacto-de-la-ley-contr-la-usura/>
- Ramos, W. (4 de Marzo de 2024). La usura del Gota a Gota. <https://semanariouniversidad.com/opinion/la-usura-del-gota-a-gota/>
- Rivera, P., & Moreram, G. (2016). *Tasa interna de Retrono modificada ern la valoración de proyectos*. Tecnológico de Costa Rica [Tesis para optar al grado de Master en Admnistración de empresas]. [https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/6555/Tasa\\_interna\\_retorno\\_modificasa\\_valoracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/6555/Tasa_interna_retorno_modificasa_valoracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodriguez, L. (2022). *Desarrollo de las Fintech en COsta Rica: Análisis de oportunidades y desafíos*. Universidad de Costa Rica [tesis de grado]. <https://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/6caae25a-b53d-4695-96e0-c0dfc9de5b9f/content>
- Romero, S. (2023). Segmentación del meracdo. *Escritos especializados Universidad San Marcos*, 8. <https://rai.usam.ac.cr/index.php/raiusam/article/view/106/105>
- Sauza, B., Cruz, J., Pérez, S., Lechiga, C., Cruz, D., & Chavez, N. (2022). Costo promedio pronderado capital para una mejor decisión de inversión. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 9(17). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2306-91552024000100006&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2306-91552024000100006&lng=en&nrm=iso&tlng=es)

- Sosa, K. (2023). *Instituciones Fintech, Herramienta de inclusion financiera*. Universidad Nacional Autonoma de México. <https://ru.dgb.unam.mx/jspui/bitstream/20.500.14330/TES01000843356/3/0843356.pdf>
- Superintendencia General de Entidades Financieras. (2022). *Botton Up Stress Test*. SUJEF. [https://www.sugef.fi.cr/informacion\\_relevante/manuales/manual\\_sicveca/Pru\\_eba\\_de\\_%20Tension-BUST/2022%20BUST%20Guia%20Metodologica.pdf](https://www.sugef.fi.cr/informacion_relevante/manuales/manual_sicveca/Pru_eba_de_%20Tension-BUST/2022%20BUST%20Guia%20Metodologica.pdf)
- Tuarez, M. (2022). Gastos operativos y su influencia en la toma de decisiones de la cooerativa de transportes de carga pesada. *Journal Scientific*, 6(4). <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/117>
- Vega, S. (2021). *Evaluación financiera de proyectos*. Instituto Centroamericano de Administración Pública. [https://campusvirtual.icap.ac.cr/pluginfile.php/229069/mod\\_resource/content/1/Lectura%205%20Evaluaci%C3%B3n%20Financiera.pdf](https://campusvirtual.icap.ac.cr/pluginfile.php/229069/mod_resource/content/1/Lectura%205%20Evaluaci%C3%B3n%20Financiera.pdf)
- Velez, J. (2023). *Análisis del costo capital de las cooperativas de ahorro y credito del segmento 1 radicadas en la ciudad de Quito*. Universidad Politecnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/25478/4/TTQ1183.pdf>
- Vipond, T. (2025). *Tasa de rendimiento contable* . <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/accounting/arr-accounting-rate-of-return/>
- Virreira, M. (2020). *Evaluación financiera de proyectos de inversion*. Fundación Universiudad privada de Santa Cruz de la Sierra. [https://www.upsa.edu.bo/images/libro\\_evaluacion-financiera-de-proyectos-de-inversion.pdf](https://www.upsa.edu.bo/images/libro_evaluacion-financiera-de-proyectos-de-inversion.pdf)

Wattananjantra, A. (2025). *Financial scenario analysis helps you prepare for anything*.  
<https://www.sage.com/en-us/blog/scenario-analysis-guide/#h-what-is-scenario-analysis>

## **Anexo 1. Cuestionario a personas trabajadoras**

### **Universidad Internacional de las Américas**

#### **Maestría en Administración de Empresas con Énfasis en Finanzas**

El siguiente cuestionario constituye un instrumento básico para conocer las opiniones para el trabajo universitario denominado *Estudio de viabilidad financiera del producto de anticipo de salario de la Fintech Avocash para trabajadores del sector comercial de principales supermercados del cantón de Atenas 2025*

Su estructura permite recoger aspectos generales y específicos relacionados con la investigación. A partir de esta información y gracias a su colaboración anónima, se podrá analizar la información a través de herramientas estadísticas

Por favor responder con sinceridad, las preguntas que se formulan. El valor, interés y utilidad del estudio quedan condicionados por la veracidad de la información recogida.

#### **1. Edad**

**A** Entre 18 y 30 años ( )

**B** 31 a 40 años ( )

- C** 41 a 50 años ( )
- D** 51 a 60 años ( )
- E** Mayor a 60 años ( )

## 2. Género

- A** Femenino ( )
- B** Masculino ( )
- C** No binario ( )

## 3. Promedio mensual de ingresos

- A** ¢ 250 mil a ¢350 mil ( )
- B** ¢351 mil a ¢450 mil ( )
- C** ¢451 mil a ¢550 mil ( )
- D** ¢550 mil a ¢650 mil ( )
- E** Mayor a ¢651 mil ( )

**Variable 1 Oferta de la**

**competencia de anticipos de salario**

## 4. ¿En la empresa donde labora ofrecen alguno de los siguientes productos?

- A** Anticipo de salario deducible de nomina ( )
- B** Anticipo de salario a través de aplicación digital ( )
- C** Anticipo de salario con vale para pago a cuotas ( )

- D** Anticipo de salario a través de entidad bancaria ( )
- E** No hay anticipos de salario en la empresa ( )

5. ¿Cuál es el porcentaje máximo de salario que puede anticipar?

- A** Hasta un 15% del salario mensual ( )
- B** Hasta un 25% del salario mensual ( )
- C** Hasta un 45% del salario mensual ( )
- D** Hasta un 55% del salario mensual ( )
- E** Hasta el 100 % del salario mensual ( )

6. ¿A través  
de qué tipo de

empresa le han ofrecido el anticipo salarial?

- A** Entidad bancaria ( )
- B** Empresa de tecnología financiera - Fintech ( )
- C** Directamente la empresa ( )
- D** Cooperativa de la empresa ( )
- E** Fondo solidarista ( )

**Variable**

## 2. Demanda Insatisfecha

7. ¿Ha solicitado un adelanto de salario en los últimos 12 meses?

- |          |                               |        |
|----------|-------------------------------|--------|
| <b>A</b> | Sí, en una oportunidad        | (    ) |
| <b>B</b> | Sí, en varias ocasiones       | (    ) |
| <b>C</b> | Sí, pero no me lo concedieron | (    ) |
| <b>D</b> | No, pero lo he considerado    | (    ) |
| <b>E</b> | No.                           | (    ) |

8. ¿Qué tan probable es que

solicite un anticipo salarial en los próximos 12 meses?

- |          |                       |        |
|----------|-----------------------|--------|
| <b>A</b> | Muy probable          | (    ) |
| <b>B</b> | Probable              | (    ) |
| <b>C</b> | Poco probable         | (    ) |
| <b>D</b> | Nada probable         | (    ) |
| <b>E</b> | No lo voy a solicitar | (    ) |

9. ¿Estaría

dispuesto a pagar una comisión por obtener un anticipo salarial?

- |          |                                        |        |
|----------|----------------------------------------|--------|
| <b>A</b> | Sí, siempre que sea razonable          | (    ) |
| <b>B</b> | Sí, siempre y cuando sea menor a un 5% | (    ) |
| <b>C</b> | No, debería ser gratuito               | (    ) |
| <b>D</b> | No estoy seguro                        | (    ) |

### Variable 3. Indicadores financieros

10. ¿Cuál es su nivel de endeudamiento mensual?

- A** Menos del 25 % del salario ( )

- B** Del 26 % al 50% del salario ( )
- C** Del 51% al 75% del salario ( )
- D** Más del 75% del salario ( )
- E** No tengo deudas ( )

11 ¿Cómo esta su historial crediticio en los últimos 12 meses?

- A** Sin retrasos ni demoras ( )
- B** Una o dos demoras ( )
- C** Múltiples demoras ( )
- D** No tengo historial crediticio ( )
- E** En cobro judicial ( )

12 ¿Cuál es

nivel de respuesta ante una emergencia financiera?

- A** Alta. Puedo cubrirla sin ningún problema ( )
- B** Media. Puedo cubrirla pero con dificultad ( )
- C** Moderada. Dependiendo la podría solventar ( )
- D** Baja. Necesito anticipo de salario ( )
- E** Nula. No tengo como solucionarla ( )