

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS
VICERRECTORÍA ACADÉMICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ANALIZAR EL EFECTO ECONÓMICO DE LAS ENTIDADES
BANCARIAS EN LOS COMERCIOS DE LA ZONA DE LOS
SANTOS DURANTE LOS ÚLTIMOS DOCE MESES**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN FINANZAS**

EVA ZÚÑIGA CHACÓN

**SEDE ARANJUEZ
JULIO, 2021**

Agradecimientos

Agradecer a todas las personas que me acompañaron en este proceso, a quienes en algún momento de la carrera me apoyaron y me animaron a seguir adelante.

Al profesor don Álvaro Madrigal que confió en mí para realizar este proyecto ayudándome, brindándome sus excelentes ideas a la investigación y aportando su valioso tiempo para lograr terminarla.

Dedicatoria

A Dios le dedico este triunfo porque es quien ha sido mi mayor fortaleza en cada momento de mi vida, a quien le debo absolutamente todo lo que tengo, es mi mejor amigo y compañero de viaje.

Gracias infinitas por colocar en mis manos el poder de realizar todos mis sueños, acompañarme en cada uno y no abandonarme jamás.

Y finalmente a mi familia, para que sea este un antecedente de superación personal, ante cualquier obstáculo en el camino saber que siempre es posible lograr las metas, es cuestión de tener disciplina, amor por hacer las cosas bien y ganas de salir adelante.

Contenido

Planteamiento del Problema	8
Objetivos	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos.	10
Justificación	11
Antecedentes	12
Historia	12
Antecedentes internacionales	14
Antecedentes nacionales	17
Proyecciones	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
Tecnología	21
Historia	21
Tecnología bancaria	22
Páginas web	22
Aplicaciones móviles	22
Red tecnológica	23
Entidad bancaria	23
Banco Nacional de Costa Rica	23
Banca electrónica	24
Aplicación móvil	25
Seguridad	25
Banco de Costa Rica	25
Banca electrónica	26
Aplicación móvil	27
Seguridad	27
Banco Popular y de desarrollo comunal	28
Banca electrónica	28
Aplicación móvil	28
Seguridad	29

Cooperativas financieras	29
Coopesanmarcos	29
Coopealianza	29
Coopetarrazú	30
Negocio bancario	30
Uso de las plataformas bancarias	30
Beneficios	31
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	32
Enfoque	32
Método	33
Transversal o transeccional	33
Fuentes de información	34
Muestra	35
Cuadro de variables	36
Instrumentos	39
Cuestionario	40
Análisis de contenido	40
Proceso de recolección y análisis de datos	41
CAPÍTULO IV: ANALISIS DE RESULTADOS	43
Banco Nacional de Costa Rica	43
Datáfonos	43
Ahorros programados	46
Comercio electrónico	47
Integración del V-POS	50
V Payment	51
BN móvil	53
Créditos bancarios	54
Crédito para pymes	54
Crédito corporativo	56
Tasas de interés, desembolsos máximos y plazos	57
Banco de Costa Rica	59
Cuentas Empresariales del BCR	59

Cuenta Corriente Empresarial del BCR	59
Cuenta Liquidez	60
Ahorro automático empresarial	62
Sobres	65
Créditos bancarios	65
Tarjeta de crédito empresarial	66
Banco popular y de Desarrollo Comunal	68
Cuentas de ahorro	69
Créditos bancarios	69
Crédito empresarial para técnicos y profesionales	69
Crédito para mujeres empresariales	71
Tarjetas de crédito	71
Coopealianza	72
Trámites en línea	72
App Coopealianza virtual	72
Sitio web transaccional	73
Página web empresarial	73
Sinpe	73
Ahorro a la vista	74
Ahorro a la vista empresarial	74
Créditos bancarios	74
Crédito personal o de consumo	75
Crédito empresarial	75
Coopesanmarcos	76
Ahorro a la vista	76
Certificados de depósito a plazo en dólares y colones	77
Deducciones para el pago de servicios públicos	77
Tarjetas de crédito	78
Créditos bancarios	78
Banca para el desarrollo	79
Coopetarrazú	80
Créditos bancarios	80

Banca para el desarrollo	80
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	125
Conclusiones	125
Recomendaciones	126
ANEXO	127
Formulario de solicitud de afiliación BN adquirencia	127
Formulario de solicitud de seguro de equipo electrónico todo riesgo	131
Cuestionario técnico BN comercio electrónico	134
Formulario de la solicitud de afiliación al BN comercio electrónico	136
Encuesta aplicada a empresarios de la Zona de los Santos	139
Entrevista aplicada a los departamentos de crédito de la Zona de los Santos	143
Referencias	145

CAPÍTULO I: PROBLEMA

Planteamiento del Problema

A nivel mundial desde hace varias décadas se han estado presentando muchos cambios producto de la tecnología, donde se han transformado, tanto los negocios como la forma de relacionarse de la población. Por tal razón, se desea estudiar temas bancarios relevantes, siendo este un aspecto que forma parte de la vida cotidiana de muchas personas y entidades comerciales.

Para tener una perspectiva de la evolución que se ha venido dando en este ámbito se requiere ir a casi 200 años de antigüedad, donde todo era muy manual, se llevaban los registros en papel y como tal no había un sistema donde se pudiera almacenar toda esa información importante.

Según Salat Figols (2013): todo inició cuando en 1834, el matemático Charles Babbage diseñó su máquina analítica. Ésta era capaz de realizar las cuatro operaciones aritméticas fundamentales: tenía una unidad de memoria; era programable, lo cual permitía el direccionamiento condicional y los ciclos; se introducían los datos con tarjetas perforadas; y era capaz de imprimir los resultados (p.62).

Desde entonces se empezó a dar un cambio en la manera de resguardar la información y la accesibilidad a los datos era cada vez más rápida, y así la toma de decisiones se agilizó y con la entrada en vigencia del internet por los años 80's; las personas con mayor facilidad tenían acceso a temas de interés y a noticias sobre acontecimientos fuera de sus fronteras.

Lo anterior provocó que se empezara a digitalizar también todo lo referente a las plataformas bancarias y esto ha traído consigo múltiples cambios que han transformado la manera en que se negocia y se efectúan las relaciones comerciales en la actualidad, donde se ha pasado de ir desde la presencialidad hasta la virtualidad. Esto ha sido muy favorable para una gran parte de la población porque representa una manera más ágil y rápida de realizar sus transacciones.

Sin embargo, es de vital importancia dar a conocer cuáles son algunos de los riesgos financieros a los que se enfrenta cada persona o empresa que utilice estas innovaciones tecnológicas y las medidas en que las entidades bancarias ayudan a mitigarlo, de manera que puedan crear confianza en los usuarios y a su vez disminuir los costos operativos al tener más personas interesadas en la interacción de manera electrónica.

Sudeban (2003), citado por Díaz, Carlos Manuel, y Del Valle Guerra, Yanet (2017), comentan que “El riesgo bancario es la posibilidad de que se produzca un acontecimiento que conduzca a pérdidas materiales en el resultado de las operaciones y actividades que desarrollan las instituciones financieras” (p. 58). Por lo tanto, cuando una empresa desconoce del uso correcto de estas plataformas digitales puede provocar pérdidas económicas al realizar una mala utilización de los recursos disponibles y es necesario que conozca cuál es la forma adecuada de usarlas, sus medidas de seguridad, el nivel de alcance de cada una y hasta dónde es seguro ceder ciertas autorizaciones para que no vayan a tener peligro de algún tipo de fraude o robo bancario.

Además, se desea exponer la inmensa cantidad de utilidades obtenidas cuando un negocio decide trasladar su giro transaccional a lo digital. Y como esto es una manera de comercio que ha venido para quedarse, así como todas las transformaciones esperadas a futuro sobre la forma de hacer negociaciones, es importante estar al tanto de cada cambio. Por esta razón:

“Dado que los avances continuos en las tecnologías de la información contribuyen al crecimiento, estabilidad y eficiencia de la banca y, por tanto, a la consecución de objetivos estratégicos, tales como reducción de costes, agilidad de funcionamiento e innovación de productos o servicios (Rincón, 1994, p. 144).”

Para esta investigación se pretende hacer un estudio de las entidades bancarias a nivel de la Zona de los Santos, donde se reflejen sus utilidades, si tienen alguna medida que pueda contrarrestar los efectos producidos durante los últimos doce meses por la pandemia del COVID-19, y cuáles son las mejores condiciones financieras que pueden ofrecer a cada cliente ante un posible financiamiento, a su vez se harán encuestas virtuales a empresas que utilizan estas entidades

bancarias dando a conocer su experiencia y percepción de la facilidad y nivel de confianza de estas financieras.

Entonces, se podrá saber ¿Cuál es la entidad financiera que le ofrece las mejores condiciones crediticias a los comercios de la Zona de los Santos, producto del impacto económico durante los últimos doce meses? De manera que se le pueda brindar al lector un panorama claro permitiéndole tener un análisis de las opciones financieras disponibles en la localidad y cuáles de ellas son las que según su giro transaccional puede aprovechar.

Objetivos

Objetivo general

1. Analizar el efecto económico de las entidades bancarias en los comercios de la Zona de los Santos durante los últimos doce meses

Objetivos específicos.

1. Definir los beneficios que las plataformas de servicios de entidades financieras ubicadas en la zona de los Santos tienen para el usuario.
2. Determinar el desarrollo económico para las empresas de la zona, producto del uso de las herramientas financieras de estos bancos.
3. Analizar el impacto de crecimiento financiero para los empresarios de la Zona de los Santos utilizando los indicadores financieros.
4. Analizar y promover entre las entidades financieras programas de capacitación para el sector comercial de la Zona de los Santos.

Justificación

Esta investigación es conveniente porque servirá para mostrar a quien utilice las plataformas bancarias digitales, una idea de cuáles son los pasos a seguir, dependiendo del tipo de banco de preferencia, para su correcto funcionamiento y cuáles medidas de seguridad se aplican para evitar ser víctima de algún fraude. Ya que, en la actualidad se está expuesto a este tipo de situaciones que pueden dañar parcial o totalmente a cualquier entidad comercial y es necesario conocer toda la información actualizada para impedirlo.

Por medio de este documento se pretende ayudar a todas esas empresas comerciales o de servicios, para explotar al máximo posible estas plataformas y puedan aprovechar los beneficios que ofrecen y así facilitar todos los trámites bancarios que se pueden hacer por medio de la web y antes solo se permitían efectuar presencialmente. Dado que las condiciones presenciales están muy reguladas producto de la pandemia ocasionada por el Covid – 19, ahora el uso de estas páginas representa una manera ágil y eficaz de realizar gestiones en la banca nacional.

Tomando en cuenta que según noticia del periódico La Nación del 7 de junio de 2020 menciona en su plataforma digital:

Banca amplía su catálogo de trámites en línea para evitar aglomeraciones en sucursales físicas; bloquear una tarjeta, aumentar el límite de crédito, cambiar el PIN, solicitar la readecuación de deudas y adquirir seguros, son parte de los nuevos servicios que se incorporaron para evitar que las personas salieran de sus casas para hacer un trámite financiero. El freno que tenían las intermediarias para digitalizar sus servicios era la necesidad de contar con la firma del cliente con su puño y letra; ahora lograron a través de tecnología, utilizar otros medios de verificación del usuario. Con las nuevas posibilidades que existen en Internet, las plataformas digitales de las intermediarias han registrado un aumento en visitación desde que comenzó la crisis sanitaria. (pp. 2- 4)

De igual manera puede brindar una guía a quienes deseen adquirir alguna opción de financiamiento con las entidades financieras de la Zona, porque se mostrarán las diferentes tasas de interés que ofrece cada una dependiendo del tipo de crédito requerido. De forma que pueda saber cuál plataforma bancaria le conviene más por las comodidades y utilidades brindadas.

También, puede orientar a otros investigadores nacionales o internacionales sobre temas relacionados con aspectos de crédito y desarrollo económico de la Zona y así darles un nuevo punto de vista o les permita hacer una comparación con los datos ofrecidos en esta investigación.

Por otra parte, se conocerá con los resultados obtenidos la forma correcta de utilizar la banca electrónica, tomando en cuenta cada paso de seguridad ofrecido por cada entidad y, además, se mostrarán los beneficios recibidos por las empresas cuando la usan de manera segura y frecuente; por ejemplo, para realizar el pago de productos por medios electrónicos, ya sea sinpe móvil, transferencia, depósito bancario y otros.

Finalmente, la investigación al brindar una perspectiva de la situación económica del comercio de la Zona, en cuanto al uso de las plataformas bancarias, puede orientar a las empresas actuales y futuras sobre cómo hacer mejoras a nivel interno, seleccionando las mejores condiciones ofrecidas en cuanto a tasas de interés, ya sea, para crédito o algún ahorro que decidan realizar y de esta forma mantenerse actualizado con las últimas innovaciones ofrecidas por el sector financiero y utilizarlas para su beneficio.

Antecedentes

Historia

Desde tiempos antiguos cuando las poblaciones antepasadas requerían intercambiar bienes surge algo llamado trueque, esto lo hacían porque tal vez sembraban por ejemplo arroz, pero ocupaban frijoles, entonces daban una determinada cantidad del bien que producían para obtener del otro que necesitaban.

Los escritores Ferraro y Emilia (2002), indican:

Tradicionalmente los economistas han tratado al trueque como una alternativa ineficiente al “mercado” y asumen que existe y halla su razón de ser exclusivamente en las economías

“primitivas” no capitalistas. Alternativamente, lo interpretan como el fracaso de los intentos por establecer mecanismos más avanzados de intercambio. Por su parte, la Antropología también ha subestimado el fenómeno, al marginarlo en sus análisis a favor del “don” y mirarlo como a un simple regateo (p. 150).

Fue así como esto inició en el mundo de las negociaciones donde con el paso de los años ya no era suficiente el trueque para poder determinar el valor de la mercancía que se negociaba en términos de otro producto, al no ser una medida universal para poder comerciar, poco a poco fue surgiendo una nueva forma de negociar que se llamó oro, éste ya tenía una mejor valoración y podían medir el valor de los productos en términos de monedas, representando una manera más sencilla para vender o comprar.

Entonces, al extraerse por el mundo diferentes metales preciosos y usarse como medios de pago, se empieza a dar una movilización de la economía y se hablaba en términos de monedas donde países negociaban con otros e intercambiaban bienes más fácilmente.

La extracción y producción de oro y plata tuvieron impactos, usos y consecuencias distintas en las economías de los países, así como atenuaron de diferente modo su desarrollo e historia. Mientras en Europa la monetarización e importación de éstos sirvió para su expansión comercial, crecimiento económico, fluctuación crediticia y de dinero, y emersión de las industrias internas. En India, su acumulación era necesaria para cancelación de impuestos, crecimiento fiscal del Estado y recaudación de bienes en caso de guerra. Los contrastes dependieron de la condición del país, es decir, de su posición dentro del flujo mercantil extractor, productor o comprador. (Bonilla y Alexandra, 2016, p. 354).

Posteriormente, se dieron otros medios de pago al ir cambiando las necesidades de las personas, las cuales requerían de más dinero para poder cubrir sus necesidades y se fueron creando otros instrumentos financieros como lo son las letras de cambio, pagarés y otros documentos que empezaron a funcionar como sustitutos del dinero, esto fue representando el origen de la moneda

conocida y utilizada en la actualidad y así mismo se presentó el nacimiento de diferentes negocios bancarios.

Antecedentes internacionales

En cuanto a la parte del negocio bancario se puede decir que hay diferentes tipos de investigaciones a nivel internacional donde hablan en gran medida de los impactos tecnológicos que se han venido dando, otros donde mencionan como han tenido que irse adaptando tanto los clientes como las entidades financieras a estos cambios, además, los diferentes productos financieros ofrecidos actualmente por los bancos y sus beneficios, y finalmente los riesgos bancarios asociados cuando ocurre un eventual fraude.

Los autores Suárez y Bustos, (2009), en su estudio del impacto de las nuevas tecnologías en el negocio bancario español, con un enfoque cualitativo, llegaron a la principal conclusión de que las inversiones en tecnología y sistemas de información no sólo han sido importantes en un principio, sino continuadas en el tiempo, dado el rápido ritmo de la innovación. Además, la reducción de los gastos de personal precisa tanto de una legislación laboral flexible como de una buena capacidad de negociación y entendimiento con los agentes sociales, es así como el cliente logra a través de Internet un mejor conocimiento de las características y condiciones de los servicios bancarios, las entidades consiguen también, un mejor conocimiento de las necesidades, usos y costumbres del cliente. La relación entre la entidad financiera y el cliente se convierte en una relación dinámica e interactiva que ésta puede aprovechar para personalizar el servicio a sus clientes, aplicar políticas de precios diferenciadas y practicar la venta cruzada de nuevos productos.

El antecedente anterior se relaciona con el tema en estudio porque el autor menciona el impacto que ha provocado las nuevas tecnologías en el negocio bancario, donde es de vital importancia que la entidad bancaria mantenga un contacto directo con el cliente en vista de los cambios que se dan y el ritmo acelerado de cómo se han venido presentando, además, menciona

que es muy importante para las empresas hacer esa inversión de llevar sus movimientos al negocio bancario que le permitan comercializar mejor su producto a través de internet.

Por otra parte, hay otro estudio de Larrán y Reyes, (2007), con su tema de estudio la banca por internet como innovación tecnológica en el sector bancario, con un enfoque cualitativo, indican en su principal conclusión que la continua incorporación de innovaciones tecnológicas en el sector bancario ha dado lugar, sin duda alguna, a la transformación del modelo tradicional de negocio bancario. La aplicación de las nuevas tecnologías de la información al negocio bancario ha ido permitiendo, en su momento, mejorar y cambiar la organización del negocio bancario tradicional, permitiendo en numerosas ocasiones desarrollar nuevos canales de distribución financiera alternativos a la red de oficinas tradicionales.

Se puede ver cómo se relaciona el antecedente anterior con el tema de estudio, ya que, se pretende demostrar la transformación que se ha dado del negocio bancario y como ahora las entidades financieras ofrecen distintos productos por medio virtuales, permitiéndole a cada persona mantenerse actualizado con los últimos cambios y desarrollando su actividad de negocios de una mejor manera, más ágil y eficiente, permitiendo llegar a más clientes desde una sucursal electrónica.

También, se puede nombrar a Murillo (2009), con su tema procesos de transformación, internacionalización y nuevas tecnologías en las organizaciones del sector financiero colombiano, con un enfoque cualitativo, donde concluye lo siguiente: En los aspectos relacionados con los cambios tecnológicos, se encontró una mayor consolidación de los sistemas de información, lo que incrementó la confiabilidad y la validez de la información. Así mismo, una mayor agilidad y flexibilidad en las operaciones, mediante un incremento en el grado de especialización de las actividades y una tendencia hacia el autocontrol con el apoyo de nuevas tecnologías. La incorporación de nuevas tecnologías ha generado entre un 25% y un 27% de desplazamiento de fuerza de trabajo, al igual que un incremento obligado del nivel de calificación laboral (recalificación).

Sin lugar a duda, el mantener el dinero guardado en una entidad bancarias es más seguro que conservarlo en efectivo dentro de la empresa, por eso es importante que las organizaciones evalúen los beneficios que esto representa y puedan aprovecharlo al máximo, conociendo todas las facilidades ofrecidas por medio del uso de estas plataformas.

El hecho de usar las tarjetas de débito o crédito de una empresa para realizar pagos en establecimientos, ayuda a reducir las probabilidades de ser víctima de algún robo, ya que, por los niveles de seguridad de este tipo de tarjetas es más difícil extraer dinero del banco. Igualmente, algunos bancos tienen la opción de que el dueño pueda recibir notificaciones cuando se hace el rebajo de la cuenta y si se encuentra algún movimiento extraño podría notificar de inmediato para proceder el bloqueo de la misma.

También, la mayor parte de plataformas permiten consultar los saldos de la cuenta desde dispositivos móviles y otros canales electrónicos brindando al usuario la posibilidad de tener un mayor control sobre cada movimiento diario y, además, mensualmente emiten estados de la cuenta con el desglose de las transacciones surgidas durante ese tiempo, donde se muestran tanto débitos como los créditos que se originaron.

Finalmente, se desea mostrar el estudio hecho por Arcenegui, Martín, y Obrero. (2015), con su tema propuesta de un modelo para la prevención y gestión del riesgo de fraude interno por banca paralela en los bancos españoles, con un enfoque cualitativo, donde llegan a la principal conclusión de que después de realizar el *reporting* interno y externo de la investigación, todos los niveles implicados y afectados del banco deben reflexionar respecto a los motivos de la comisión del fraude. El proceso de reflexión debe considerar: fallos de control interno que han hecho posible el fraude, posibles debilidades en los controles existentes, grados de eficiencia de los protocolos existentes de comunicación de sospechas de fraude e investigación, cumplimiento del código ético por las personas que rodeaban al empleado defraudador y análisis de otros factores que han podido influir en el fraude (psicológicos, laborales, ausencia de políticas contra el fraude, transmisión de estas políticas, etc.).

El tema anterior es importante porque en algunas ocasiones cuando un cliente bancario es afectado por un fraude es necesario llevar a cabo una investigación interna para saber si alguno de los miembros de ese banco ha estado infiltrando información que puede haber determinado el robo y de ser así tomar todas las previsiones necesarias para evitar futuras intervenciones de los empleados en estas situaciones, aunque muchas veces son provocados por personas externas al banco, los fraudes también pueden tener participación de trabajadores bancarios como facilitadores de información.

Antecedentes nacionales

A nivel de Costa Rica, existen varios estudios relacionados con el tema, relevantes para dar a conocer como han venido presentándose todos los cambios y las implicaciones que esto conlleva tanto a nivel de las entidades bancarias como de las empresas cuando utilizan el negocio bancario. Se menciona la importancia del comercio electrónico y los beneficios proporcionados al usarlo correctamente, por otro lado, es relevante recalcar el riesgo de fraude por medio de los delitos informáticos existentes.

Una investigación realizada por Canossa, H. (2019), donde estudia los planes de negocios: el comercio electrónico y la gestión de empresas en Costa Rica, por medio de un enfoque cualitativo, llega a esta como su principal conclusión: Las empresas deben adaptarse constantemente y estar anuentes a la transformación; la forma de hacer negocios es cambiante y en la actualidad se requieren los ajustes necesarios al momento de elaborar planes de negocios para las empresas. El comercio electrónico no es simplemente abrir un sitio web para una empresa; es algo mucho más amplio e implica todas las actividades de la gestión empresarial en un contexto muy competitivo, en el cual es fundamental identificar en cada área de la planeación de negocios los puntos de interés para poder reducir riesgos y maximizar el aprovechamiento de las oportunidades.

Tomando como referencia este estudio es importante recalcar la gran necesidad existente para las empresas nacionales de ir adaptándose a las nuevas formas de hacer negocios, es así como el surgimiento y la implementación del negocio bancario se ve cada vez más obligatorio de aplicar, esto porque facilitará la manera de hacer las ventas y compras, agilizando los pagos por medio de las transferencias electrónicas y de igual manera es sencillo y rápido la verificación de los saldos de cuentas y demás servicios que se tengan con el banco como por ejemplo el de un crédito, un ahorro programado, un certificado de depósito, entre otros.

Sobre este mismo tema, Martínez, y Vasquez (2018) con su tema el rol de la gerencia en la adopción del comercio electrónico: el caso de las mipymes costarricenses, teniendo un enfoque cualitativo, llegan a la conclusión de que el conocimiento tecnológico de la gerencia emergió como un factor condicionante de su compromiso, pues cuanto mayor sea su entendimiento sobre el comercio electrónico, mayor es su capacidad para emprender acciones necesarias para la incorporación de esta tecnología en la mipyme. La disposición del gerente por experimentar, tomar riesgos, aprovechar las fuentes de conocimiento externo y su capacidad para absorberlas, son determinantes para concluir exitosamente con la adopción del comercio electrónico.

Por consiguiente, se refleja en el estudio anterior la importancia de una actualización continua y comprensión en su totalidad del uso de las nuevas tecnologías por la facilidad con que pueden interactuar las empresas con los clientes. Expandiendo a su vez el nivel de alcance de su cartera de clientes potenciales y proporcionándoles métodos novedosos para realizar las compras por internet, suministrándoles por medio de la banca una manera segura para ingresar sus datos personales y poder adquirir sus productos, esto como parte de las ventajas ofrecidas por las plataformas bancarias, que se estudiarán en esta investigación.

Una tesis realizada por Salazar (2020), propuso el tema de riesgo de fraude en las operaciones comerciales en Costa Rica: caso de las transferencias internacionales como medios de pago a través de entidades bancarias, con un enfoque cualitativo, donde su principal conclusión menciona: El Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) tiene importantes fortalezas tales como el

prestigio, su trayectoria como una de las mejores entidades bancarias de la región, sin embargo, también presenta algunas debilidades, en este caso, la susceptibilidad al fraude, pero, tras culminar dicha práctica, se logran identificar algunas de las causas que generan el riesgo de fraude, las cuales corresponden, en mayor medida, al exceso de confianza y desconocimiento de los medios de pago por parte de los clientes, mismas que se buscan corregir mediante capacitación tanto a clientes como a colaboradores del banco.

El BNCR, es uno de los que se pretende estudiar en esta investigación y se desea mostrar cómo se utiliza su plataforma digital, cuáles son las medidas de seguridad que manejan y como un cliente puede aprovechar todos los beneficios ofrecidos para mejorar su negocio. Tomando como referencia la desinformación existente en gran cantidad de la población y evidenciado por parte de la investigadora antes mencionada donde indica las mejoras continuas pretendidas por el banco por medio de las capacitaciones para ser brindadas a la población.

En otra tesis relacionada, Salas (2010), con su tema responsabilidad civil bancaria frente al cliente por delitos informáticos, con un enfoque cualitativo, dio como principal conclusión que en la época actual, la tecnología y la ciencia avanzan a pasos agigantados y con una enorme velocidad, dentro de las alternativas que la tecnología pone al alcance del ser humano se encuentra el comercio electrónico, y como un elemento de éste se ha desarrollado la banca por internet, con ella se le brinda al cliente bancario acceder a sus cuentas vía internet y realizar una amplia gama de transacciones desde su computadora. Sin embargo, se desarrollan una serie de delitos informáticos a través de los cuales los delincuentes cibernéticos pretenden obtener un beneficio patrimonial ilegítimo defraudando al consumidor de servicios bancarios por internet.

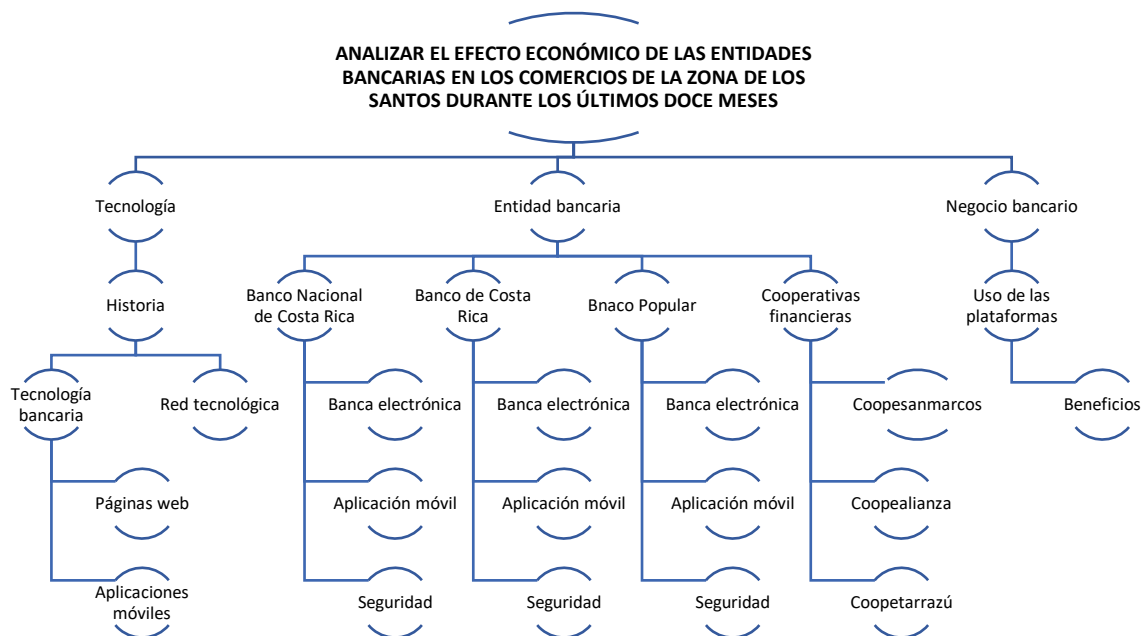
Según lo anterior, se refleja en ese estudio como el riesgo bancario está latente en el país y es por tal razón que se necesita dar a conocer estos tipos existentes y las posibles medidas a tomar por parte de una empresa para evitar ser víctima de un delito informático o fraude por medio del uso de las plataformas bancarias digitales, esto para procurar no tener problemas eventuales de liquidez y solvencia económica dentro de sus finanzas.

Proyecciones

El siguiente apartado presenta las proyecciones que el investigador se propuso con el presente estudio:

- ✓ Mostrar al lector las entidades financieras que existen a nivel de la Zona de los Santos.
- ✓ Beneficiar a las empresas al dar a conocer las ventajas del uso de la banca digital, explicando la manera correcta de utilizarlas y a su vez detallando el tipo de transacciones y de opciones electrónicas puestas a disposición del usuario.
- ✓ Informar a las personas y empresas que utilizan las páginas bancarias sobre los riesgos a los cuales se pueden enfrentar, cuando hacen un uso inadecuado de las plataformas bancarias o dan información confidencial a personas desconocidas.
- ✓ Brindar información por medio de indicadores financieros a los usuarios de la Zona sobre las mejores condiciones económicas que ofrecen las diferentes entidades bancarias y cuál es la más conveniente dependiendo del tipo de crédito a necesitar.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO



Tecnología

Historia

Desde que se dio el surgimiento del internet a finales de los años 60's la historia digital se ha venido modificando porque ahora la información está más actualizada y es más sencillo acceder a ella. Antes las noticias tardaban semanas incluso meses para llegar de un país a otro, sin embargo, en la actualidad es casi de inmediato que se conocen los acontecimientos de cualquier país alrededor del mundo y llega a ser de conocimiento general de la población mundial, porque a diferencia de las décadas pasadas, el acceso al internet ahora es mayor en casi todo el mundo.

Tecnología bancaria

Durante las últimas décadas la tecnología bancaria ha experimentado una serie de cambios, producto de los avances dados en todos los bancos los cuales se han ido actualizando a las plataformas más novedosas y esto ha hecho que cada vez el usuario tenga mayores facilidades para realizar sus transacciones por medios electrónicos.

Páginas web

A nivel de bancos, las páginas web han sido un medio muy utilizado tanto por las empresas como por personas físicas para realizar el pago de facturas de bienes y servicios de manera ágil y rápida, lo que ha hecho que haya un comercio electrónico muy veloz y se puedan hacer compras sin necesidad del uso del efectivo o de dirigirse hasta el lugar para hacer el pago del artículo que se está adquiriendo.

De igual manera los bancos están más cerca de los usuarios donde ellos pueden actualizar la información de sus cuentas en la misma plataforma para mayor comodidad, además, pueden tener el detalle de los movimientos de todas las transacciones ejecutadas y verificar cualquier rebajo efectuado comprobando que efectivamente tiene los montos correctos según la compra realizada.

Aplicaciones móviles

Una modalidad nueva han sido las aplicaciones bancarias que, al ser instaladas en un celular u otro dispositivo móvil, han logrado que cada usuario pueda acceder de forma rápida a sus cuentas sin necesidad de tener una computadora, sino que, desde un dispositivo con acceso a internet, pueden efectuar pagos, consulta de saldos, verificar movimientos de ventas, además, algunas permiten crear ahorros específicos y otra cantidad de trámites digitales. Siendo esta una alternativa para agilizar el comercio.

Red tecnológica

Las redes de la tecnología aparecieron para permitir el acercamiento de los usuarios indistintamente del lugar donde se encuentren, de manera que puedan compartir información y datos de relevancia entre sí.

Los escritores Luis y Augusto (2002), indican:

Las redes, en general, permiten compartir recursos; uno de sus objetivos es precisamente que los programas, datos y equipos estén disponibles a cualquier usuario de la red que así lo solicite, con independencia de la localización física del recurso y del usuario. En otras palabras, el hecho de que un usuario se encuentre a 1000 kilómetros de distancia de los datos, no debe impedir que este los pueda utilizar como si estuvieran ubicados localmente. (p. 5).

Entidad bancaria

Las entidades bancarias sin lugar a duda desde sus inicios vinieron a crear un orden en cuanto al manejo del dinero de las personas y empresas, de manera que lo pudieran administrar por medio de ellas y tuvieran un control de cada movimiento realizado. Ha sido una manera bastante segura de resguardar el capital de muchos, al generar una mayor protección estando en una entidad y no en una caja fuerte dentro de la empresa.

Para este estudio se van a detallar tres entidades bancarias que operan actualmente en el territorio nacional y se van a explicar a continuación:

Banco Nacional de Costa Rica

Según datos de la página oficial de este banco, en la sección transparencia, tiene un desglose en la parte de conózcenos y menciona lo siguiente:

El Conglomerado Financiero Banco Nacional, que nació el 9 de octubre de 1914 con el nombre de Banco Internacional de Costa Rica para posteriormente, en 1936, llamarnos

Banco Nacional de Costa Rica. Pertenecemos al Estado costarricense y somos el mayor banco de Costa Rica y Centroamérica, con una proyección trascendente en la vida económica, social y financiera del país. Tenemos más de 170 oficinas en todo el país, más de 400 cajeros automáticos, más de 1200 comercios afiliados a BN Servicios y una red de soluciones digitales que permiten acompañar las diversas necesidades de nuestros clientes. Nuestros más de 6 mil colaboradores buscan trabajar juntos por el progreso de Costa Rica. (párr.1-3)

De acuerdo con lo anterior, se puede decir que es uno de los bancos con mayor trascendencia para el mercado costarricense, al ser uno de los más antiguos del país y al mantenerse actualmente funcionando y ampliando cada vez más su posición en cada provincia del territorio nacional.

Banca electrónica

Poseen una página web donde el usuario puede obtener información dependiendo si es una persona, pyme o corporativo, cada una de las pestañas muestra diferentes opciones como cuentas, ahorro, inversión, financiamiento, tarjetas, pagos, cobros, entre otros. Además, hacer solicitudes de productos nuevos como la apertura de cuentas bancarias. También tiene un convertidor de moneda permitiéndole consultar rápidamente un monto determinado con su tipo de cambio.

Adicional a esto, hay una sección de calculadora de crédito donde permite darse una idea de cuanto se tendría que pagar por uno personal, de vivienda, o de un vehículo; colocando el tipo de moneda, monto y plazo de la deuda; el sistema le va a calcular la tasa automáticamente y la cuota mensual a pagar. De este modo, si una persona quiere tener alguna aproximación, puede utilizar esta opción y así compararla con lo que le ofrecen los otros bancos y tener una amplitud de información para tomar la mejor decisión.

Aplicación móvil

La app que utiliza el Banco Nacional de Costa Rica, es muy fácil de usar y en ella se pueden consultar los movimientos diarios, los saldos, hacer transacciones, pagos vía sinpe, agregar nuevas cuentas favoritas. Además, si el usuario tiene fondos de inversión, ahorros programados o BN vital, puede hacerles aportes extraordinarios o retiros.

Seguridad

Este banco utiliza diferentes pasos de seguridad para acceder ya sea a la página o a la aplicación como, por ejemplo: va a solicitar el número de cédula y la contraseña creada por el usuario, posterior a esto va a pedir un token, esto es un código numérico de 6 dígitos que se puede obtener por medio de un dispositivo físico debidamente registrado o por una aplicación que brinda los datos aleatoriamente y que cambian cada 60 segundos. Posterior a esto se puede acceder al sistema, en el caso de la aplicación no se requiere el uso del token.

Cuando se requiere incorporar una cuenta bancaria el sistema le va a solicitar un código de seguridad que va a enviar al número de teléfono o al correo electrónico autorizado y mediante pasos básicos se puede incorporar la nueva cuenta. Dependiendo si es de persona física o jurídica va a permitir que se le puedan hacer transferencias inmediatamente o establece un plazo para ingresar posteriormente a activar la cuenta y realizarle depósitos. El tiempo máximo de espera es de 24 horas.

Banco de Costa Rica

Tomando como referencia información de la página de este Banco, se logra conocer un poco de su historia detallada a continuación:

El Banco de Costa Rica fue fundado el 20 de abril de 1877 con el nombre de Banco de la Unión, el cual mantuvo hasta 1890, cuando lo varió por el actual. Nació con el

propósito de ser una nueva opción bancaria entre las ya existentes y tuvo como funciones iniciales el prestar dinero, llevar cuentas corrientes, recibir depósitos y efectuar cobranzas, entre otras. A sólo siete años de su fundación el Banco de Costa Rica se convirtió en el único emisor de dinero y el primer administrador de las rentas públicas, mediante un contrato que se denominó Soto-Ortuño y que tuvo vigencia hasta el año 1896. Otros acontecimientos económicos se fueron sucediendo con los años hasta que en 1928 descentralizó sus servicios, con la creación de sus primeras sucursales en los puertos de Limón y Puntarenas. En 1948 la Junta Fundadora de la Segunda República decretó la nacionalización de la banca, por lo que el Banco de Costa Rica se integró a ella hasta la fecha. Se define como institución autónoma, de acuerdo con el Artículo 189 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, de 1949. (párr.1-3).

Es un banco que procura mantenerse en constante actualización tecnológica y se preocupa por brindar a sus usuarios el mejor servicio al cliente tratando de agilizar los trámites y velando siempre por la comodidad de cada uno.

Banca electrónica

En la página web de este banco se pueden encontrar varias opciones dependiendo de lo que se necesite realizar, hay una sección para buscar algún tema específico, otra para acceder directamente a la banca en línea, dependiendo si es persona o empresa y un adicional de ubíquenos, donde se detallan las ubicaciones de las sucursales que se tienen en todo el país.

Por otra parte, hay un menú que tiene opción de buscar información directa para MIPYMES, personas y empresas donde se puede consultar acerca de los créditos, cuentas, tarjetas, seguros, promociones, pensiones, solicitudes en línea, afiliaciones a la oficina virtual, servicios, productos e inversiones empresariales, nómina corporativa, entre otros.

Aplicación móvil

Para ingresar a la app le va a solicitar el número de cédula y la contraseña solamente, pero si necesita realizar algún depósito por sinpe móvil le va a pedir tres datos numéricos de la clave dinámica, o si es hacia un tercero del mismo banco y tiene matriculada la cuenta le va a permitir trasladar el dinero sin requerir ningún otro dispositivo de seguridad. En esta app se puede realizar consulta del saldo disponible y de los movimientos en tránsito y los efectuados durante el último mes.

También tiene un apartado denominado sobres, estos se pueden crear desde este dispositivo y funciona para tener el dinero separado en carpetas para llevar un control de los dineros separadamente, pero en ellos no se va a recibir ningún tipo de interés como si sucede cuando lo tiene a la vista.

Adicional a lo anterior, se pueden hacer pago de servicios, de tarjetas o cuando sea requerido algún depósito judicial por pensión alimenticia, por ejemplo, se puede hacer desde el celular con solamente tener a mano el número de caso y de cédula de la persona depositante.

Seguridad

Para ingresar a la banca en línea se necesita el número de cédula y contraseña, adicional la clave dinámica física o la otra opción es tener instalada y registrada en el banco la aplicación de BCR clave virtual, para obtener un código de 6 dígitos, donde previamente para obtener ese código le va a solicitar otra contraseña. El código va a tener una duración de 60 segundos, cuando estos pasen, le va a generar uno nuevo y el anterior pierde su funcionalidad. Lo anterior hace que el acceso a la página web sea bastante seguro al tener varios controles de por medio.

Banco Popular y de desarrollo comunal

Este es un banco con una trayectoria de varias décadas en el país, según su página oficial, indica lo siguiente referente a su historia:

El Banco Popular fue fundado en 1969 por el Gobierno costarricense para fomentar el desarrollo económico. El banco surgió de una tradición de solidaridad, algo que aún hoy mantiene. Su misión consiste en servir al bienestar social y sostenible de toda la población costarricense.

Este banco se ha caracterizado por atender a la clase trabajadora, de manera que su enfoque principal está en atender a este tipo de clientes y ofrecerles las mejores opciones de financiamiento y ahorro. Por lo que, muchos costarricenses han optado por manejar su dinero en esta entidad financiera, donde les depositan su salario.

Banca electrónica

La página web que ofrece este banco contiene información general para ingresar si es una persona o si es alguna empresa, otra para ir directamente a la banca en línea y un adicional de contacto donde despliega información de las sucursales y oficinas disponibles a nivel nacional; además, brinda detalle sobre banca fácil y aplicaciones móviles. Por otra parte, hay una serie de pestañas en la página principal que permite ingresar a popular pensiones, valores, seguros y fondos de inversión.

Aplicación móvil

Para acceder a esta desde un dispositivo móvil se requiere el número usuario y la contraseña solamente, si es por primera vez, tiene que realizar previamente una activación en la página del

banco con un día de anticipación en la sección de visita programada. En esta app se puede realizar consulta del saldo disponible, número IBAN y cualquier ahorro que tenga activo.

Seguridad

Es un banco de fácil acceso a la plataforma tanto desde la web como desde la app, donde solicita un usuario y contraseña, y tiene la opción de acceder con firma digital si se quisiera. Recomiendan que la contraseña sea mayor a 10 dígitos, donde se mezclen letras mayúsculas, minúsculas y números. Además, no utilizar las mismas contraseñas en sistemas bancarios y personales.

Cooperativas financieras

Coopesanmarcos

Es una cooperativa de ahorro y crédito de San Marcos de Tarrazú, nació en 1973 como una empresa de intermediación financiera, tiene sucursales en los tres cantones de la Zona de los Santos. Al estar en esta región ha intentado ser un apoyo para todo aquel habitante que desee adquirir algún financiamiento o quiera colocar su dinero en certificado de depósitos a plazo para obtener algún beneficio con los intereses ofrecidos en este tipo de título de ahorro.

Coopealianza

Es la cooperativa de ahorro y crédito que cree en el trabajo, el esfuerzo y el desarrollo humano, con un balance entre lo financiero y social. Según su página oficial tiene casi 50 años en el mercado nacional, cuenta con 50 oficinas, ubicadas en 33 cantones y 7 provincias. En San Marcos de Tarrazú, tienen una sucursal donde brindan sus servicios a los habitantes de la localidad.

Tiene a disposición tanto la página web como la aplicación móvil para que pueda el usuario acceder y realizar las distintas transacciones como pagos de tarjetas de crédito, préstamos, servicios públicos, transferencias entre cuentas de la misma cooperativa o hacia otras entidades financieras.

Genera los comprobantes de cada transacción realizada y brinda visualización en tiempo real de los movimientos.

Coopetarrazú

Es una cooperativa que fue creada con el fin de comercializar el café producido a nivel de los cantones de la Zona de los Santos, con inicios 100% cafetaleros, donde había la necesidad por los años 60's de colocar en el exterior todo ese producto originado en la localidad. Aunque en la actualidad mantienen una diversificación de bienes y servicios ofrecidos en las distintas áreas comerciales, el fin de la actividad principal prevalece. Así mismo el enfoque de la cooperativa por ayudar en temas de financiamiento a todos los socios en aspectos relacionados con la producción del grano de café.

Negocio bancario

El negocio de los bancos es actuar como intermediarios financieros en la captación y colocación de capital para inversión, otorgar financiamientos para distintos fines comerciales o para diligencias personales. De manera que puedan colaborar con los proyectos de las empresas y ayuden al crecimiento de la economía mediante las inversiones que las compañías realizan en el país.

Uso de las plataformas bancarias

La tecnología ha venido en aumento desde hace varias décadas, y así mismo las plataformas de los bancos se han venido actualizando, y mediante sus páginas web se realizan diversos trámites permitiéndole al usuario optar por gestiones rápidas y ágiles; acortando el tiempo de duración de una transacción.

Beneficios

Todo aquel trámite que se pueda realizar mediante las páginas web bancarias es de gran ayuda para el usuario, por ejemplo: apertura de cuentas, algunas entidades las permiten por medio de la página como lo es el Banco Nacional, en algunos casos tienen calculadoras que le permiten a una persona tener una proyección de cuota dependiendo del tipo de crédito a solicitar. En otras se brinda una muestra de cómo se usan las aplicaciones móviles para no depender de una computadora para acceder a sus cuentas, sino que desde cualquier dispositivo con internet pueda hacerlo.

Cada banco dispone de diversas tecnologías y métodos de seguridad para que el usuario no tenga ningún inconveniente al usarlas. Sin embargo, es importante que al utilizar las plataformas bancarias se tenga mucho cuidado porque existen riesgos a los cuales se expone una persona cuando realiza una inadecuada manipulación de los dispositivos de seguridad y brinda datos de acceso a otras personas donde podrían ser víctimas de fraude.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque

El enfoque seleccionado para esta investigación es el cuantitativo, esto porque para conocer el efecto económico de las entidades bancarias en los comercios de la Zona de los Santos durante los últimos doce meses, se requiere del análisis de indicadores numéricos que permitan dar a conocer cuáles son las opciones crediticias que cada entidad financiera ha dado a los diferentes sectores comerciales, para ayudarles en este lapso donde la pandemia ha provocado un rezago económico.

Según Hernández y Mendoza (2018), definen este enfoque de investigación así:

La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis. Por ejemplo, determinar la prevalencia de una enfermedad (número de individuos que la padecen en un periodo y zona geográfica) y sus causas; predecir quién de los candidatos va a triunfar en la próxima elección para presidente del país; comprobar cuál de dos métodos de enseñanza incrementa en mayor medida el aprendizaje de algo (por ejemplo, robótica elemental) en cierta población, etcétera. (p. 6)

Tomando en cuenta lo anterior se debe recolectar información de los bancos Nacional, de Costa Rica, Popular y las cooperativas de ahorro y crédito que son Coopesanmarcos y Coopealianza, para hacer un comparativo de las opciones financieras que tienen a disposición del usuario y analizar cuál de ellas es la que ofrece las condiciones más favorables.

Método

Se ha seleccionado el método no experimental para esta investigación, porque se pretende indagar sobre las condiciones ofrecidas por las entidades financieras de la Zona, durante los últimos doce meses, por tal razón, no se pretende hacer ninguna modificación al ser un evento pasado.

Según Hernández y Mendoza (2018), cuando se estudia la investigación cuantitativa existen dos clasificaciones, entre ellas está la no experimental, en la que indica:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas (p. 174).

Tomando como referencia la definición anterior, se puede decir con claridad que se ha seleccionado correctamente el método no experimental porque al estar investigando hechos que han sucedido durante el último año, no se pretende generar algún tipo de modificación intencional, sino más bien se van a estudiar las evoluciones en este periodo sin hacerles ningún cambio.

Por lo tanto, la información a obtener será expuesta tal y como se haya dado en cada una de las entidades bancarias, tomando de ellas la información de primera mano respecto a cada área a investigar sin el afán de realizar manipulaciones con la información obtenida.

Transversal o transeccional

Para esta investigación de diseño no experimental se trabajará con el subdiseño transversal o transeccional, porque se analizarán variables de eventos ocurridos en los últimos doce meses,

donde se espera ver la causa y efecto de cada una, analizando las incidencias en ese lapso de tiempo, sin realizar ninguna manipulación a estos datos obtenidos.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), indican sobre el diseño no experimental transeccional lo siguiente:

Los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito normalmente es: Describir variables en un grupo de casos (muestra o población), o bien, determinar cuál es el nivel o modalidad de las variables en un momento dado. Evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo. Analizar la incidencia de determinadas variables, así como su interrelación en un momento, lapso o periodo. Es como tomar una fotografía de algo que sucede (p. 176).

Tomando en cuenta lo anterior, se puede decir que en el tipo de diseño no experimental transversal al estar basados en hechos pasados en este caso el último año, representa eventos imposibles de modificar y lo único factible de realizar es el análisis de cada variable o información obtenida por cada entidad bancaria, mostrando al lector las distintas opciones ofrecidas dependiendo del tipo de operación que tenga.

Fuentes de información

Las fuentes de información de este estudio están direccionadas a toda aquella indagación de datos proporcionada por las páginas web de las entidades financieras referente a los trámites ofrecidos en sus plataformas y las diferentes condiciones crediticias brindadas dependiendo del tipo de financiamiento requerido. También, se contará con el aporte de personas que utilizan estas entidades para realizar sus transacciones, y con las cuales pueden mantener operaciones de financiamiento.

Entonces, la población a estudiar estará enfocada en habitantes de la Zona de los Santos, específicamente de los cantones, Dota, Tarrazú y León Cortés, que hayan utilizado las entidades financieras locales como las de los bancos Nacional, de Costa Rica y Popular y de desarrollo Comunal, o las cooperativas de ahorro y crédito como lo son Coopesanmarcos y Coopealianza. para el uso frecuente de sus movimientos u operaciones de financiamiento.

La población total está conformada por 1.620 locales comerciales, compuesta por 290 del cantón de Dota, 1.000 del cantón de Tarrazú y 330 del cantón de León Cortés, de los cuales se analizará una parte del sector definida más adelante.

Muestra

La muestra representa a todas esas personas que con su información ayudarán a obtener datos relevantes para este estudio, siempre y cuando sean personas que hayan utilizado algunas de las plataformas de los tres bancos mencionados anteriormente y que por medio de su uso proporcionarán detalles de importancia.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), mencionan de la muestra lo siguiente: “Una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (p. 196). Por consiguiente, la muestra estará compuesta por personas únicamente que habiten en los tres cantones de la Zona de los Santos, de los cuales se recolectará información sobre aquellas que utilicen frecuentemente las plataformas bancarias electrónicas, donde se conocerán las preferencias, su nivel de seguridad al utilizarlas y la confianza obtenida para realizar cada trámite bancario.

Por lo anterior se puede decir que el tipo de muestreo a utilizar será el probabilístico, donde Hernández y Mendoza (2018), definen como: “Las muestras no probabilísticas, son un subgrupo

de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos.” (p. 200).

Dado lo anterior se identificarán aquellos negocios o personas que comercializan en la Zona de Los Santos y pueden aportar al desarrollo de esta investigación, considerándolos como principales fuentes de información, tomando en cuenta los aspectos específicos requeridos. Se utilizará una muestra de 311 negocios distribuidos en los tres cantones estudiados.

Cuadro de variables

En este apartado de la investigación, se detallarán las variables donde conllevará el estudio de cada objetivo específico, los indicadores, las definiciones conceptuales, operacionales e instrumentales.

Objetivo	Variable	Indicador	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Definir los beneficios que las plataformas de servicios de entidades financieras ubicadas en la zona de los Santos tienen para el usuario	Plataformas electrónicas bancarias de BCR, BN, Popular, Coopealianza y Coopesanmarcos.	Nivel de seguridad Beneficios Requisitos para la apertura de cuentas	La banca en Internet o banca online es aquella donde se realizan transacciones a través de Internet. (Escuela de Administración de Negocios [UEAN], 2016, p.80) Según Mariano Cabrera L (2016) La banca electrónica es el servicio que ofrecen las instituciones financieras, para realizar consultas y	Encuesta Análisis de contenido	En las preguntas 16 y 17 Se analizarán las páginas web de cada una de las entidades financieras: Banco Nacional: https://www.bncr.fi.cr/ Banco de Costa Rica: https://www.bancobcr.com Banco Popular y de Desarrollo Comunal:

			operaciones bancarias, utilizando dispositivos o herramientas sin necesidad de ir al banco. (p. 1)		https://www.bancopopular.fi.cr/ Coopesanmarcos: https://csm.fi.cr/ Coopealianza: https://coopealianza.fi.cr/tramites-en-linea/
Determinar el desarrollo económico para las empresas de la zona, producto del uso de las herramientas financieras de estos bancos	Desarrollo económico	Usos de las páginas Beneficios Condiciones crediticias	El crecimiento económico constituye una condición necesaria para el desarrollo y tiene la capacidad para estimularlo, las perspectivas mejoran considerablemente, ya que el proceso de crecimiento es, en sí mismo, acumulativo y autopropagante, a menos que sea frenado por fuerzas poderosas (Currie, 1984, p. 331).	Encuesta	En las preguntas 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 18 y 19
Analizar el impacto de crecimiento financiero para los empresarios de la Zona de los Santos utilizando los indicadores financieros	Crecimiento financiero Indicador financiero	Tipo de crédito Tasas de interés Plazos del crédito	Según Cermeño, R, y Roa, M (2014), el buen funcionamiento del sector financiero podría disminuir la volatilidad del crecimiento de la economía, al diversificar el riesgo productivo y facilitar el manejo de los choques de liquidez, movilizar el	Análisis de contenido	Preguntas de la 1 a la 5

			<p>ahorro de distintos individuos, generar información sobre posibles inversiones riesgosas y disminuir las fricciones de información. (p.85)</p> <p>Hernández, J Luis (2015). Mencionan que como los ahorradores no tendrían tiempo, capacidad o medios para reunir y procesar información sobre las empresas que requieren de sus recursos, los intermediarios financieros podrían realizar esta labor mediante la reducción de los costos por ahorrante, lo cual derivaría en que el capital fluyera hacia actividades rentables y se mejorase la asignación de recursos. Además, los intermediarios financieros podrían ser capaces de detectar empresarios con mayores probabilidades de éxito y con los mejores</p>	
--	--	--	---	--

			proyectos de innovación tecnológica, lo cual afectaría, en consecuencia, el crecimiento económico. (p. 240).		
Analizar y promover entre las entidades financieras programas de capacitación para el sector comercial de la zona de los Santos	Programa de capacitación	Endeudamiento	De acuerdo con Guiñazú, G (2004). La capacitación es el proceso que permite a la organización, en función de las demandas del contexto, desarrollar la capacidad de aprendizaje de sus miembros, a través de la modificación de conocimientos, habilidades y actitudes, orientándola a la acción para enfrentar y resolver problemas de trabajo. (p. 103)	Encuesta Entrevista a personal bancario sobre las opciones de capacitación que tienen.	Preguntas 21 y 22 Cuestionario

Instrumentos

Para poder llevar a cabo la recolección de los datos, se van a utilizar una serie de instrumentos para lograr el desarrollo de la investigación y así dar respuesta a los cuatro objetivos planteados.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), indican que un instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente (p.228), Por lo anterior, se detallan a continuación los instrumentos a utilizar:

Cuestionario

Se aplicará por medio de una encuesta a personas que comercializan en alguno de los tres cantones de la Zona de los Santos, para obtener información relevante para este estudio y poder dar respuesta a las variables determinadas en las unidades de análisis.

Según Hernández y Mendoza (2018), el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (p.251). Por lo anterior, se desea realizar una serie de interrogantes a los encuestados permitiendo conocer su percepción acerca de las utilidades, beneficios ofrecidos por las entidades financieras estudiadas y la preferencia por la adquisición de financiamiento con algunas de ellas.

Para este instrumento se utilizarán una serie de preguntas cerradas, las cuales para Hernández y Mendoza (2018), son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Resultan más fáciles de codificar y analizar (p.251). De manera que se pueda examinar más cómoda y eficientemente las respuestas proporcionadas por los encuestados.

Análisis de contenido

Por medio de la información obtenida a través de las plataformas bancarias electrónicas del Banco Nacional, Banco de Costa Rica, Popular y las cooperativas de ahorro y crédito de Coopesanmarcos y Coopealianza, se espera obtener una parte de los datos a analizar, mientras que, por otro lado, se recolectarán datos de los usuarios que utilizan estas páginas web para el giro diario de sus transacciones; así como de personal del área de crédito que se entrevistará.

El análisis de contenido cuantitativo es según Hernández y Mendoza (2018), una técnica para estudiar cualquier tipo de comunicación de una manera objetiva y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías, y los somete a análisis estadístico (p.290).

Con lo anterior, se pretende conocer cuáles han sido las condiciones de financiamiento ofrecidas por cada entidad financiera durante los últimos doce meses y poder hacer un análisis comparativo de las tasas de interés ofrecidas de manera que se pueda brindar al usuario información sobre cual propone las mejores condiciones de acuerdo con el tipo de crédito a necesitar.

Por otra parte, de la muestra definida de los usuarios de estas entidades bancarias, se espera poder medir el grado de seguridad que representa cada una de ellas, de acuerdo con su perspectiva personal y cuál es la que por sus utilidades y beneficios utilizan más y a su vez prefieren para adquirir un crédito.

Proceso de recolección y análisis de datos

Para llevar a cabo este proceso se realizarán una serie de fases que ayudarán a obtener la información requerida de manera que se pueda recolectar los datos vitales de la investigación, posterior a esto analizarlos y finalmente se logre dar respuesta a las interrogantes planteadas en este estudio.

Entonces, en la primera etapa se aplicarán los cuestionarios por medio de las encuestas previamente elaboradas, con las preguntas específicas que ayudarán a determinar mediante los resultados las preferencias de las empresas por las entidades financieras estudiadas, y la que según su perspectiva ofrece las mejores condiciones crediticias.

Seguidamente en la segunda etapa, se realizará la recolección de los datos de las cinco entidades financieras Nacional, de Costa Rica, Popular, Coopealianza y Coopesanmarcos, mediante la indagación de cada una de las páginas web brindada para la utilización de los usuarios y recaudar información sobre las utilidades que están a disposición de los comerciantes de la zona.

Sincronizadamente a esta sección anterior, se hará la entrevista a los funcionarios de los distintos entes financieros para indagar sobre las condiciones crediticias ofrecidas para los posibles deudores nuevos y actuales en cuanto a temas de flexibilidad por motivos de la situación económica del país.

Para cumplir los pasos anteriores en cuanto a la encuesta se enviará vía internet para que puedan resolverla de forma rápida y segura sin que haya ninguna intervención del investigador en este proceso y así evitar cualquier tipo de persuasión hacia el encuestado. Mientras que el análisis de contenido lo hará el investigador de manera objetiva de acuerdo con los hallazgos encontrados en las páginas bancarias digitales de las cinco entidades financieras.

Posteriormente a la recolección de esos datos se procederá al análisis de los resultados obtenidos donde se puedan evidenciar tanto las utilidades como el análisis de las tasas de interés y las opciones de financiamiento ofrecidas por cada entidad estudiada y poderle brindar al lector cual representa su mejor opción.

El análisis de estos datos se hará por medio del programa Excel, donde se crearán los gráficos de acuerdo con cada resultado obtenido y así mostrar las estadísticas ofrecidas por la investigación, visualizando los efectos económicos provocados en los distintos comercios de la zona producto de la utilización de las entidades bancarias para su financiamiento o giro transaccional del negocio.

CAPÍTULO IV: ANALISIS DE RESULTADOS

En este apartado se mostrarán todos los resultados obtenidos producto de la investigación realizada. La idea es mostrar todos aquellos beneficios que brindan para los comercios de la Zona de los Santos, las plataformas bancarias digitales de las entidades de crédito estudiadas dando a conocer las posibles utilidades considerando las actividades que se desarrollan a nivel de los tres cantones.

Banco Nacional de Costa Rica

La primera página en ser estudiada será ésta, donde al ingresar brinda la opción de solicitar productos como por ejemplo el hecho de afiliarse el negocio a medios digitales para recibir el pago por la venta de los productos.

Datáfonos

El banco da la oportunidad de adquirir datáfonos de tipo alámbrico, inalámbrico, bluetooth, punto de ventas desde el celular o tableta. Estos tienen las siguientes características:

- ✓ Wifi: portátil, inalámbrico.
- ✓ GSM/GPRS: móvil, con chip de telefonía celular.
- ✓ IP: conexión vía cable de red.
- ✓ Dial Up: utilizando línea telefónica.
- ✓ Terminales Punto de Venta con lectura de tarjetas de chip inteligente.
- ✓ Multimoneda y Multicomercio: permite transacciones en colones y dólares, y varios afiliados en una sola terminal.

Cuando una empresa decide optar por adquirir algún datáfono, se tiene la facilidad de aceptar tarjetas tanto Visa como MasterCard, que son reconocidas a nivel mundial, al mismo tiempo, puede recibir una serie de beneficios que se detallan a continuación y le favorecen positivamente:

- ✓ Procesamiento de Visa, MasterCard, Crédix.
- ✓ Atención personalizada.
- ✓ Tarifas muy competitivas.
- ✓ Servicio de autorizaciones 24 horas, 365 días del año.
- ✓ Equipo con la mejor tecnología.
- ✓ Pago en 24 horas en la cuenta autorizada, de lunes a domingo.
- ✓ Reportes de facturación por correo electrónico (e-mail).
- ✓ Página de internet para comercios afiliados (aplican restricciones).
- ✓ Póliza de seguro para el datáfono (POS) (debe realizar la solicitud).

Además, es importante conocer los requisitos para poder afiliarse a la red de adquirencia de este banco los cuales son los siguientes:

Para personas jurídicas o físicas:

- ✓ Completar Solicitud de Afiliación.
- ✓ Debe tener o abrir una cuenta con el Banco Nacional (la misma debe ser a nombre de la persona física o de la sociedad, según el tipo de afiliación, no se permiten cuentas de terceras personas).
- ✓ Certificación Personería Jurídica, emitida por el Registro Público (física o digital) o por un Notario Público, que indique el o los Apoderados, y sus facultades (no debe tener más de 3 meses de emitida).
- ✓ Copia del documento de identificación vigente de la persona física o del Apoderado o Apoderados Generalísimos sin límite de suma de la Sociedad (mayores de 18 años).
- ✓ Debe estar inscrito como contribuyente y con obligaciones ante el Ministerio de Hacienda.
- ✓ Debe realizar depósito(s) de los montos establecidos en el tarifario publicados en la página electrónica del Banco www.bncr.fi.cr opción Afiliados a la cuenta en dólares 100-02-000-603148-8 BN Unidad de Procesamiento de Medios Electrónicos de Pago. Y aportar el comprobante.

Requisitos adicionales para taxistas:

- ✓ Copia de los documentos del taxi.
- ✓ Adquirir un CHIP de voz, datos e internet activo antes de la instalación del datáfono inalámbrico (GPRS). A escogencia del cliente puede ser prepago o postpago, y de cualquier proveedor de servicio.
- ✓ Carta del dueño del taxi donde indique que es arrendado (en caso de que no sea el dueño del taxi). La persona responsable ante el Banco será la que solicita la afiliación.
- ✓ Por el tipo de actividad se recomienda adquirir la póliza del seguro del equipo que ofrece el banco.

De esta forma puede elegir varios dispositivos según la necesidad de la empresa y aprovechando una manera segura de recibir el dinero, que le ayudará a tener un control sobre las ventas diarias y de paso evitarse algún tipo de robo o fraude, ya sea, por el mismo personal o por alguien externo a la empresa.

Por otro lado, si llegara a ocurrir alguna pérdida del equipo electrónico, el Banco Nacional tiene una alianza con el Instituto Nacional de Seguros con quien puede adquirir una póliza para resguardarlo. La cobertura comprende:

- ✓ Errores de manejo, descuido e impericia.
- ✓ Incendio, rayo, explosión e implosión.
- ✓ Granizo, helada o tempestad.
- ✓ Inundación, acción del agua y humedad.
- ✓ Robo con forzamiento
- ✓ Huelga, motín, o conmoción civil.
- ✓ Terremoto, temblor, maremoto o erupción
- ✓ Humo u hollín.
- ✓ Cortocircuito y arco voltaico.
- ✓ Hundimiento del terreno o deslizamiento
- ✓ Tifón, ciclón o huracán.

Con un deducible del 25% de la pérdida con un mínimo de ¢20.000.

Las exclusiones que trae esta póliza son:

- ✓ El efecto sobre los bienes por falla o interrupción en el aprovisionamiento de corriente eléctrica
- ✓ Acciones u omisiones del asegurado o de sus empleados
- ✓ Hurto
- ✓ Perdidas consecuenciales
- ✓ Disturbios populares o conmociones civiles.
- ✓ Modificaciones, adiciones o reparaciones provisionales de los equipos asegurados

Daños o pérdidas al equipo por robo en las siguientes circunstancias:

- ✓ Cuando se encuentren visibles en el automóvil estacionado y sin ocupantes.
- ✓ Cuando se encuentre en un automóvil con techo de lona o capota.

El procedimiento para el reclamo es dar aviso del siniestro de forma escrita con un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha de ocurrido el evento. Después de presentado el aviso, deberá aportar dentro de los 15 días hábiles siguientes un detalle por escrito que contenga el recuento de lo sucedido, en conjunto con la documentación respectiva según el tipo de siniestro.

En el anexo #1 podrá ver el formulario de solicitud de afiliación BN adquirencia y en el anexo #2 el formulario de solicitud de seguro de equipo electrónico todo riesgo.

Ahorros programados

Esta es una modalidad donde cada cliente puede crear ahorros dependiendo de la necesidad futura que ocupe planificar por medio de rebajos semanales, quincenales o mensuales cuando se hacen de manera automática, también, brinda la opción de hacer los aportes de forma voluntaria entonces la persona cuando tenga disponibilidad económica va haciendo los traslados de dinero a los distritos ahorros.

Para empresas que les gusta tener cierta tranquilidad durante el año con gastos fijos a pagar por ejemplo en diciembre como impuestos de renta, marchamos, aguinaldos y prestaciones, es una manera muy sencilla de ir ahorrando semanalmente el dinero a necesitar para cubrir esos gastos futuros. Ir haciendo aportes semanalmente hace más fácil el administrar esas salidas futuras y adicional a esto, se va ganando un interés al tener el dinero resguardado bajo ese formato.

Las tasas de interés ofrecidas para este tipo de producto son:

Tabla # 1 Tasas de interés – ahorros programados

Plazo	Tasa neta	
	Colones	Dólares
De 1 a 12 meses	3,05%	1,30%
De 13 a 24 meses	3,50%	1,90%
De 25 a 36 meses	4,74%	1,90%
De 37 a 48 meses	5,32%	1,90%
De 49 a 60 meses	5,32%	1,90%

Fuente: Zúñiga, 2021.

Un detalle importante a mencionar es que, si por alguna razón a la empresa se le presenta una emergencia financiera y requiere utilizar el monto de alguno de estos ahorros, puede hacer una cancelación parcial o total del producto, con la única penalización de perder la mitad de los intereses ganados desde el momento de la creación hasta el día de retiro. Muy beneficioso porque no le van a quitar dinero del principal ahorrado, como si lo hacen otros bancos.

Comercio electrónico

Otra herramienta que coloca a disposición del usuario este banco es la de comercio electrónico, recibiendo pagos en línea con tarjetas de crédito y débito Visa y MasterCard, dándole la bienvenida al mundo de ventas por internet, donde han procurado promover la actividad comercial en el contexto digital, ofreciendo una ventana de oportunidades de negocio.

El comercio electrónico es más que un nuevo canal de distribución, ya que, permite llegar a diferentes mercados y plantear modelos de negocios algunas veces fuera de nuestras fronteras, permitiendo el alcance a un innumerable grupo de compradores activos a nivel mundial.

Es por esta razón que introdujeron al mercado una nueva plataforma de pagos en línea denominada: BN Comercio Electrónico, la cual ofrece a los comercios afiliados la oportunidad de procesar transacciones desde su sitio web.

Para el BNCR es muy importante la seguridad de sus clientes y comercios, es por esto que se ha certificado con los programas de seguridad de comercio electrónico Verified by Visa y MasterCard SecureCode, permitiendo el procesamiento de transacciones 100% seguras y con el respaldo de las marcas internacionales. Dichos programas están basados en el protocolo 3-D Secure, tecnología que autentica y autoriza las transacciones en tiempo real y reduce el riesgo de fraude y contracargos a los comercios afiliados.

Esta modalidad de BN comercio electrónico ha venido a acortar distancias y eliminar las diferentes barreras geográficas existentes, al tener una disponibilidad completa de las 24 horas, los 365 días al año, permitiendo que su empresa pueda vender a cualquier parte del mundo y formar parte del mercado global en la red.

En los siguientes documentos se describen todos los aspectos propios de BN comercio electrónico, la integración de la pasarela de pagos virtual a su sitio web, la herramienta de administración de las transacciones V payment y una serie de mejores prácticas sugeridas por las marcas internacionales Visa y MasterCard, para brindarles a los usuarios confianza y seguridad en el proceso de compra.

Los requisitos de afiliación para optar por el BN comercio electrónico son:

Para personas jurídicas:

1. Completar Solicitud de Afiliación (debe tener o abrir una cuenta con el Banco Nacional, a nombre de la Sociedad, no se permite autorizar cuentas a nombre de terceras personas).
2. Copia del documento de identificación vigente del Apoderado o Apoderados Generalísimos sin límite de suma de la Sociedad (mayores de 18 años).
3. Certificación de personería jurídica, emitida por el Registro Público o un Notario Público que indique los personeros, sus facultades y período de nombramiento (no debe tener más de 3 meses de emitida).
4. Estar inscrita como contribuyente ante el Ministerio de Hacienda.
5. Realizar depósito para certificación del servicio (por un monto de US\$275,00, el mismo será cancelado por el comercio después de firmar los contratos con el Banco Nacional, y posteriormente será cobrado un monto de US\$225,00 anualmente).
6. En caso de que se requiera se puede solicitar al comercio un certificado de garantía, además de otros documentos que se estimen necesarios.

Para personas físicas:

1. Completar Solicitud de Afiliación (debe tener o abrir una cuenta, a título personal, con el Banco Nacional).
2. Copia del documento de identificación vigente del dueño del negocio (mayores de 18 años).
3. Estar inscrito(a) como contribuyente ante el Ministerio de Hacienda.
4. Realizar depósito para certificación del servicio (por un monto de US\$275,00, el mismo será cancelado por el comercio después de firmar los contratos con el BANCO NACIONAL, y posteriormente será cobrado un monto de US\$225,00 anualmente).
5. En caso de que se requiera se puede solicitar al comercio un certificado de garantía, además, de otros documentos que se estimen necesarios.

Requisitos del sitio web:

1. Comprobante del certificado del dominio.
2. Certificado SSL (Instalado en el sitio web).
3. Cuestionario para el comercio.
4. Términos y condiciones del comercio. (Deben estar presentes en el sitio web).

Integración del V-POS

V-POS (Punto de Venta Virtual) es la herramienta que le permite efectuar pagos en línea, fácilmente se pueden realizar todos los procesos que conlleva una transacción electrónica desde la captura de datos de pago, autenticación del tarjetahabiente, autorización de las transacciones, y liquidaciones con una sola aplicación y sobre todo empleando los más altos estándares en seguridad.

Dentro de las múltiples funciones que ofrece están:

- ✓ Es multimoneda y multilingüaje.
- ✓ Disponibilidad las 24 horas del día.
- ✓ Realizar transacciones en tiempo real
- ✓ La autorización de compra es inmediata realizando el cargo al tarjetahabiente.

El V-POS está integrado por un conjunto de módulos que permiten una entera administración de la solución: Módulo de captura de datos de pago V-POS (Punto de Venta Virtual), plataforma de autenticación adquirente, pasarela de pagos electrónicos V-Payment (Virtual Payment), gateway de autorizaciones.

La integración del V-POS es fácil y rápido, pasa por las siguientes tres etapas claramente definidas:

1. Integración

En esta etapa el desarrollador contratado por el comercio analiza e implementa lo solicitado en la guía de integración enviada por el BNCR.

2. Pruebas

El desarrollador en conjunto con el personal técnico del BNCR, llevará a cabo los casos de pruebas que se indican en la guía de integración.

3. Pase a producción

En la que el cliente inicia operaciones y supervisa los resultados obtenidos hasta confirmar que la integración funciona de la manera esperada.

Habiendo revisado y entendido la guía de integración, un proyecto de este tipo tiene una duración estimada de 2 semanas, desde el inicio de la integración por parte de su equipo de desarrollo, pruebas y pase en producción, siempre y cuando el desarrollador del comercio cumpla los tiempos establecidos.

V Payment

Pasarela de Pagos Electrónicos “Virtual Payment” (V-Payment), que permite administrar la autorización y liquidación de los pagos que provienen de comercio electrónico. Esta herramienta cuenta con un módulo de gestión y consulta Web para los comercios y adquirentes.

Dicha herramienta le permite, el control efectivo de los pedidos, la realización de consultas, administración de usuarios que utilizarán las diferentes opciones con los tipos de perfiles acorde al rol dentro de la empresa, procesos de pagos y liquidaciones.

El comercio tendrá a su disposición el Módulo de Administración del V-Payment que le permitirá consultar las operaciones de venta acumuladas y gestionar devoluciones. El comercio dispondrá de niveles de usuarios para acceder al módulo. De esta manera podrá definir los perfiles de acceso a la información.

Tendrá como perfiles básicos de acceso:

- ✓ Perfil Administrador: le permitirá además de poder realizar consultas, crear, modificar (nombres y claves de acceso) y deshabilitar usuarios tipo visor.
- ✓ Perfil Usuario (informativo): le permitirá realizar seguimiento de sus transacciones, realizar búsquedas de pedidos y lotes, así como administrar cuentas de usuarios exclusivamente para la tienda virtual.

A nivel transaccional podrá realizar las siguientes acciones:

- ✓ Consulta de Pedidos: buscar uno o más pedidos según filtros.
- ✓ Extornar: anular un pedido autorizado por la tienda virtual antes de su liquidación.
- ✓ Consulta de Lotes: buscar uno o más lotes según filtros.
- ✓ El proceso de cierre y liquidación es automático, el Banco Nacional realizará el cierre de los lotes de transacciones que serán depositados posteriormente en la cuenta del comercio.

Mejores prácticas:

Banco Nacional de Costa Rica, emite a sus comercios afiliados a BN Comercio Electrónico las siguientes recomendaciones sugeridas por las marcas internacionales Visa y MasterCard para brindarles a los usuarios confianza y seguridad en el proceso de compra:

1. Carrito de compras o sistemas de reservación en línea, este es indispensable para que los clientes agrupen los productos o servicios que deseen comprar y que este les refleje el monto que deberán pagar.
2. Colocar los logos de Verified by Visa y MasterCard en las páginas que guían al cliente en el proceso de compra.
3. Indicar en el sitio web que la tienda está autorizada por Visa y MasterCard para realizar transacciones Electrónicas.
4. Colocar un link de CONTACTENOS, para que los clientes tengan una vía directa para contactarse con el comercio.
5. Colocar un link de AYUDA, con Información del proceso de compras.
6. Colocar un link de REGÍSTRESE, para que el cliente ingrese datos básicos para ser contactado
7. Describir las Políticas de la Entrega, estas políticas deben ser aceptadas mediante un check por el cliente antes de proceder a realizar el pago.
8. Políticas de la devolución, estas políticas deben ser aceptadas mediante un check por el cliente antes de proceder a realizar el pago.

9. Seguimiento de la entrega, Se debe brindar los servicios de un monitoreo en línea a los clientes, ya sea, a través de un operador logístico, o a través del mismo sitio del comercio, incluyendo orden de compra, despacho, entrega.

Tips de BN Comercio Electrónico:

- ✓ Proporcione el nombre y la dirección de su comercio.
- ✓ Especifique el tipo de transacción (venta o crédito).
- ✓ Proporcione la descripción de mercancías y/o servicios.
- ✓ No puede trasladar a un tercero la responsabilidad de una venta realizada por su comercio.
- ✓ Asegúrese de especificar su política de reembolso y devolución mediante un aceptar del cliente.
- ✓ No deben existir en el sitio web del comercio links que desvíen al cliente para realizar transacciones en actividades prohibidas.

En el anexo #3 podrá ver el cuestionario técnico BN comercio electrónico y en el anexo #4 se detalla el formulario de la solicitud de afiliación al BN comercio electrónico para poder realizar el respectivo proceso y así obtener los beneficios que le ofrece este producto.

BN móvil

Es la aplicación que tiene disponible el banco nacional donde el usuario puede descargarla de manera fácil y gratuita en su dispositivo móvil y la tendrá a su alcance las 24 horas del día los 7 días de la semana. La pueden adquirir por medio del Google play, app store y Huawei appgallery.

Sin importar el lugar donde se encuentre podrá en cualquier momento realizar sus transacciones, mantener un registro de en qué está gastando su dinero cada mes y consultar de forma amigable sus ahorros. Lo anterior por ser una herramienta ágil, segura e intuitiva.

Las transacciones disponibles son:

- ✓ Transferencias: entre cuentas del Banco, desde y hacia otros bancos, a cajeros automáticos y mediante Sinpe Móvil.
- ✓ Consultas: se pueden realizar consultas de cuentas, inversiones, fondos de inversión y fondos de pensión.
- ✓ Pagos: se pueden registrar y pagar servicios públicos, realizar recargas de celular, consultar y pagar tarjetas de crédito o préstamos, realizar carga y descarga de una tarjeta virtual.
- ✓ Solicitudes de servicios: puede realizar solicitudes de nuevas cuentas, abrir un segundo Fondo de Inversión y afiliarse su BN Ahorro Programado.
- ✓ Control y seguimiento: también se pueden visualizar comprobantes de transacciones realizadas y llevar un mejor control de sus finanzas.

Créditos bancarios

Este banco coloca a disposición del usuario varios tipos de crédito dependiendo de las necesidades de cada uno. Se explicará a detalle cuáles son:

Crédito para pymes

Tienen soluciones para solventar las necesidades de su negocio con los siguientes beneficios:

- ✓ Asesoría personalizada a través de los ejecutivos de negocios.
- ✓ Tasas de interés accesibles.
- ✓ Plazos flexibles según la necesidad.
- ✓ Facilidades de garantía.
- ✓ Acceso a opciones de apoyo empresarial como capacitaciones, participación en ferias y eventos exclusivos.

Si el usuario tiene una empresa y desea realizar optar por este tipo de crédito puede hacerlo si tiene alguna de las necesidades detalladas a continuación:

- ✓ Compra de maquinaria y equipo
- ✓ Compra, mejora y construcción de instalaciones
- ✓ Vehículo de trabajo nuevo: Desde adquirir un automóvil 0km hasta el camión que necesita para un mejor desempeño de su empresa.
- ✓ Cancelación de pasivos a terceros
- ✓ Capital de trabajo: soluciones a corto plazo para inyectar liquidez a su negocio, tales como pago de proveedores materia prima e inventario y todo aquello que necesita para dinamizar su flujo de caja.

Para solicitar su Crédito PYME es importante contar con lo siguiente:

- ✓ Descripción de la empresa y para qué necesita el financiamiento.
- ✓ Información de ingresos y gastos del negocio.
- ✓ Buen conocimiento de la actividad.
- ✓ Permisos y contratos para el buen funcionamiento de la empresa (cuando se requieran).
- ✓ Garantía a satisfacción del Banco: hipoteca, pagaré, prenda, fiadores, inversiones, fondo de garantía del Sistema de Banca para el Desarrollo.

Si su negocio cuenta con personería jurídica además deberá aportar:

- ✓ Personería jurídica vigente.
- ✓ Copia del acta de constitución de la personería jurídica.
- ✓ Copia de la cédula de identidad del representante legal de la empresa.
- ✓ Información financiera.
- ✓ Certificación de composición accionaria y autorización de la Asamblea de Socios para contraer deudas.

Los 5 pasos que el banco realiza para la aprobación de un crédito PYME son:

1. Análisis del financiamiento: después de realizada su solicitud, le estarán contactando para darle una respuesta.
2. Información y envío de documentación: le pedirán información y documentación necesaria para aprobar su crédito.

3. Confirmación de datos: se confirmarán todos los datos del crédito para evitar inconvenientes en el registro de la información.
4. Firma: deberá presentarse a una oficina elegida por el cliente para firmar la documentación del crédito.
5. Desembolso: se le desembolsará el dinero del crédito.

Crédito corporativo

Ofrece soluciones a corto plazo para inyectar liquidez a su negocio. Estos créditos sirven para:

- ✓ Pago de proveedores.
- ✓ Materia prima e inventario.
- ✓ Disponer de recursos para participar con garantías de participación.
- ✓ Fortalecimiento de su flujo de caja.
- ✓ Y todo aquello que necesita para hacer crecer su empresa.

Financian las necesidades de la empresa con:

- ✓ Variedad de plazos
- ✓ Tasas competitivas
- ✓ Liquidez inmediata
- ✓ Condiciones atractivas de financiamiento
- ✓ Créditos disponibles en colones o dólares con fines generales.

Los créditos se disponen en tres vías que son:

- ✓ Líneas de capital de trabajo
- ✓ Crédito para inversión
- ✓ Cancelación de pasivos

Tasas de interés, desembolsos máximos y plazos

En este apartado se detalla cuáles son las mejores tasas de interés, los plazos máximos y el monto de desembolso que podría obtenerse en dado caso que la empresa requiera algún tipo de financiamiento, tomados de la página web donde brinda la opción de calculadora de crédito, sin embargo, es importante recalcar que las condiciones pueden variar dependiendo del tipo de categoría que tengan en la consulta crediticia de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). También está sujeto a la capacidad de pago que cada empresa puede tener.

Tabla # 2				
Tipo de crédito	Desembolso máximo	Tasa de interés	Plazo	Moneda
Compra de vehículo	¢37.500.000,00	9,5%	8 años	Colones
	\$ 60.000,00	0,15%	8 años	Dólares
Pymes	¢350.000.000,00	9,35%	5 años	Colones

Fuente: Zúñiga, 2021.

De acuerdo con los datos brindados de manera personal por el departamento de crédito del Banco Nacional ubicado en San Pablo de León Cortés, brindaron las siguientes opciones disponibles a la fecha de consulta 17 de junio de 2021, para el sector de esta Zona:

Tabla # 3				
Tipo de crédito	Desembolso máximo	Tasa de interés	Plazo	Moneda
Capital de trabajo	¢7.000.000,00	Desde 5,65% + TBP hasta 6,35% + TBP	Entre 10 y 15 años	Colones

Fuente: Zúñiga, 2021.

Según información brindada este banco tiene un programa especial de Banca para el Desarrollo, donde ofrece para el sector comercio montos según la necesidad con el tope de ¢7.000.000, con un plazo de hasta 3 años para pagar, esto con una cuota mensual, debido al tipo de actividad.

Además, para el sector agricultura tiene línea de crédito para asistencia con una modalidad de pago anual en el mes de marzo, de acuerdo con el ciclo de recolección del café, o también, ofrece crédito por resiembra de plantaciones cafetaleras con un periodo de gracia de 4 años tiempo en que la planta inicia con el proceso de producción y con un plazo máximo de 10 años, por lo que, tendrían 6 años para hacer las amortizaciones y cancelar la deuda.

Por otro lado, tienen un programa de crédito especial llamado transformando comunidades, dirigido a las asociaciones de acueductos rurales donde se les ayuda con proyectos productivos entonces les brindan ese apoyo inicial para que surjan emprendimientos. A nivel de la Zona, hay beneficios en cuanto a donaciones hechas para compra de terrenos y construcciones de oficinas como un aporte social a las comunidades por medio de esta entidad, siempre y cuando cumplan con los requisitos solicitados por el banco.

Es importante recalcar que cada caso debe de estudiarse a fondo para saber cuál de todas las opciones crediticias le favorecen más al usuario y saber que el banco puede solicitar o no garantía hipotecaria y en algunos casos fiador. Por eso es vital que cada deudor procure mantener buenas referencias e historial crediticio impecable para optar por las mejores condiciones.

Por otro lado, este banco es uno de los que ha sido flexible durante el último año con algunos de los deudores afectados por el tema de la pandemia del Covid-19 y ha estado apoyando con ampliaciones en el plazo de las deudas y brindando prórrogas en el pago de los mismos, durante el periodo de marzo 2020 y hasta julio 2021. Posterior a esta fecha se desconoce si ofrecerán algún otro tipo de ayuda a los que para ese periodo sigan aún con problemas en el pago.

Banco de Costa Rica

Este será el segundo banco en ser estudiado y se detallará a continuación los beneficios que ofrece para cada empresa dependiendo del giro de cada una de las actividades que realizan:

Cuentas Empresariales del BCR

Brinda soluciones de acuerdo con la necesidad financiera que tenga la empresa. Donde coloca a disposición de estas, las cuentas corrientes o las de liquidez, ayudando a ser más eficientes el flujo de las operaciones brindando agilidad y seguridad a la compañía.

Si el usuario desea más información sobre este producto puede visitar personalmente las instalaciones de este banco ubicado en San Marcos de Tarrazú, o contactarse de manera telefónica para que le asignen algún ejecutivo de cuenta que pueda atender la solicitud.

Cuenta Corriente Empresarial del BCR

Este tipo de cuenta se trata de la que manejan las empresas para tener el dinero a la vista, están acá todos los dineros depositados en efectivo o transferidos y el usuario puede disponer inmediatamente de estos fondos. De esta manera la compañía puede continuar con el proceso normal de sus operaciones realizando pagos y transferencias. La cuenta se puede abrir en moneda tanto colones como en dólares, firmando un contrato con el banco de la administración del dinero.

Ventajas y características:

- ✓ Seguridad en los fondos depositados y versatilidad en el manejo de los mismos.
- ✓ Utilización de los servicios complementarios a la cuenta corriente, que le integra:
 - ✓ Pago de Impuestos.
 - ✓ Pago de Cuotas Obrero Patronales.
 - ✓ Pago de Planilla Empresarial.
- ✓ Afiliación al sistema de autoservicio, banca personal, para solicitar información en pantalla o impresa de los movimientos en cuenta corriente, tarjeta y otros.
- ✓ Buzón nocturno para que realice depósitos en cuenta corriente, sin necesidad de hacer filas, fuera de horarios disponibles.

- ✓ Compra, venta y liquidación de divisas.
- ✓ Puede depositarse efectivo, cheques nacionales, cheques extranjeros y otros valores.
- ✓ Más de 75 oficinas en todo el país con un sistema integrado de cuentas corrientes, que facilita todas sus operaciones, no importa en cual oficina se encuentre.
- ✓ Convenios para la administración de los saldos excedentes en cuenta corriente, con el propósito de obtener mayores rendimientos.
- ✓ Servicio de Contraórdenes de pago para bloquear cheques robados o perdidos.
- ✓ Cargos automáticos para pago del servicio telefónico, apartados bancarios, préstamos, entre otros.

Cuenta Liquidez

Este es un producto que ofrece el banco a empresas, creando una cuenta corriente que le permite tener rendimientos diarios de forma sencilla y rápida. Sin embargo, para que un cliente físico o jurídico pueda obtenerla requiere de ciertas cantidades mínimas, ya sea, en dólares o en colones para poder aplicar.

Esta es una manera de recibir ingresos por intereses mensuales solo con el hecho de tener cierto dinero disponible en la cuenta. Brinda la opción de que la empresa pueda trasladar dineros en forma electrónica, de otras cuentas hacia esta de liquidez y viceversa.

Características:

- ✓ No permite el giro de cheques.
- ✓ Créditos y débitos se realizan de forma electrónica.
- ✓ Se puede relacionar a cuentas nuevas o ya existentes, físicas o jurídicas.
- ✓ Los intereses se calculan diariamente y se acreditan mensualmente.
- ✓ La tasa de interés es la misma todos los días, incluyendo fines de semana y días feriados.
- ✓ Los intereses se reconocerán a partir de ₡5.000.000 o \$50.000.

Requisitos para la apertura de cuenta corriente y ahorro:

Los siguientes son los requisitos básicos, sin embargo, el banco puede pedir algún otro documento cuando así lo considere necesario:

Persona física costarricense y persona física extranjera:

- ✓ Para personas físicas costarricenses original del documento de identificación el cual debe estar vigente y en buen estado, tanto para el dueño de la cuenta como los autorizados.
- ✓ Original del documento de identificación migratoria para extranjeros DIMEX.
- ✓ Original del documento de identificación para diplomáticos DIDI.
- ✓ Para extranjeros no residentes el pasaporte debe tener el sello de ingreso al país y en los casos que aplique el de la visa. Debe estar vigente y con autorización de permanencia al día en el territorio costarricense.
- ✓ En caso de cambio en el número de identificación o nombre, debe presentar únicamente el nuevo documento de identificación, previa verificación de que el expediente se encuentre al día.
- ✓ Firma del formulario conozca a su cliente al momento de la vinculación.
- ✓ Documentación soporte de la fuente u origen de los fondos que justifican las transacciones a realizar.
- ✓ Se exime de presentar lo descrito en el punto anterior, si percibe ingresos inferiores a dos salarios base (según lo establecido la Ley 7337); o de un salario base en el caso de clientes de remesas, en colones o su equivalente en otra moneda.
- ✓ Si ya es cliente y tiene cuentas abiertas activas, se exime de los requisitos de apertura, previa verificación que el expediente se encuentre actualizado y digitalizado.
- ✓ Cuando se modifique el comportamiento habitual del cliente en sus transacciones o aumente el monto mensual por encima del límite establecido, debe aportar la documentación que respalde el nuevo perfil transaccional.
- ✓ El Banco autoriza la apertura de cuentas a personas incapacitadas para firmar, con base en la regulación nacional para estos efectos.

Requisitos adicionales para una cuenta corriente:

- ✓ Depósito inicial según el tipo de moneda de la cuenta (¢50.000 colones o \$500 dólares).
- ✓ Ingreso salarial mínimo de \$1,000.00, mensuales o su equivalente en colones.

Ahorro automático empresarial

Representa una manera muy sencilla de como las personas físicas o jurídicas pueden ir guardando semanal, quincenal o mensualmente posibles gastos o inversiones futuras con la modalidad de los débitos automáticos de la cuenta, ya sea, a corto, mediano o largo plazo. Puede crearlo por medio de la plataforma electrónica o bien de manera personal en alguna de las oficinas.

Es una nueva modalidad para ahorrar en la moneda de preferencia del cliente y así ser un aliado para el logro de las metas, donde el cliente autoriza un monto establecido, el tiempo durante el cual se harán los rebajos a sabiendas que, al finalizar el plazo, el dinero estará disponible en la cuenta que haya elegido.

Un aspecto a considerar por parte de la persona física o jurídica cuando realiza este tipo de ahorro es que este dinero puede utilizarlo cancelándolo e inmediatamente se le depositará en la cuenta de su preferencia, pero, la penalidad por hacer esto va a afectar en la misma magnitud que se haya ahorrado, esto quiere decir que, del total (capital e intereses) se le aplicará un rebajo del 3%, por lo tanto, entre mayor sea el monto acumulado, así mismo será el rebajo aplicado.

Lo anterior hace menos atractivo este producto porque castiga en gran magnitud, además, toca dinero que es directamente de la empresa y no ha sido ganado por temas de intereses generados, siendo esta práctica no tan equitativa para el usuario. Para esta modalidad brindan las siguientes tasas de interés anuales:

Tabla # 4		Tabla # 5	
Tasas Ahorro Empresarial dólares		Tasas Ahorro Empresarial colones	
PLAZO	TASA	PLAZO	TASA
3 meses	1.12%	3 meses	2.91%
4 meses	1.41%	4 meses	3.11%
5 meses	1.70%	5 meses	3.31%
6 meses	1.60%	6 meses	3.40%
7 meses	1.85%	7 meses	3.65%
8 meses	1.95%	8 meses	3.86%
9 meses	2.15%	9 meses	4.04%
10 meses	2.15%	10 meses	4.15%
11 meses	2.15%	11 meses	4.15%
12 meses	2.30%	12 meses	4.65%
18 meses	2.90%	18 meses	5.15%
24 meses	3.05%	24 meses	5.90%
36 meses	3.55%	36 meses	6.40%
48 meses	3.80%	48 meses	6.65%
54 meses	3.80%	54 meses	6.65%
60 meses	3.95%	60 meses	6.90%

Fuente: Banco de Costa Rica

En las tablas anteriores se muestra como a medida que se selecciona un mayor plazo se logra obtener un mejor beneficio en cuanto a los intereses recibidos al finalizar ese ahorro. Todo va a depender de las condiciones más favorables para la persona o empresa y en la moneda de mayor funcionalidad operativa.

Para lograr la apertura se requiere:

- ✓ Tener una cuenta de ahorros o cuenta corriente activa con el banco.
- ✓ Documento original de identificación del apoderado o autorizados.
- ✓ Certificación literal de personería jurídica expedida por el Registro Nacional en forma física o digital, o certificación literal de notario público con vista en el Registro Nacional, con un plazo de expedición no mayor a un mes al momento de la vinculación. Aplica cuando se presenta el o los apoderados de la empresa.

- ✓ Está facultado a solicitar este tipo de ahorro el apoderado de la empresa o autorizados de la cuenta según las atribuciones de su modo de firma en la cuenta del BCR a debitar y a acreditar.
- ✓ Aceptar las condiciones del adendum al contrato de cuenta corriente o de ahorros mediante firma del apoderado o autorizados de la cuenta en el adendum al contrato de cuenta corriente o de ahorro denominado Plan de Ahorro Automático.

Características:

1. Se puede personalizar el plan, nombrándolo como desee, por ejemplo: Marchamo, pago de aguinaldos, pago proveedores, etc.
2. El monto mínimo mensual por ahorrar es de ₡5.000 y \$10, sin importar el plazo de periodicidad del ahorro.
3. Disponible para crearlo en colones o dólares.
4. Periodicidad: puede ser semanal, bisemanal, quincenal o mensual, es decir, cada cuanto desea que se haga el rebajo.
5. Tiempo mínimo de cada ahorro: 3 meses.
6. Tiempo máximo de cada ahorro: 60 meses.
7. Si la empresa hace retiros anticipados se le cobra una comisión según lo estipulado en el Reglamento de Tarifas y Condiciones del BCR.
8. Permite aportes extraordinarios si así lo desea el cliente.

Beneficios:

- ✓ Puede crear la cantidad de planes que necesite.
- ✓ Los rendimientos son mensuales, pero se depositarán hasta finalizar el plazo junto al principal.
- ✓ Su apertura es totalmente gratuita.
- ✓ Permite planificar y administrar los gastos previstos a futuro.

Sobres

Representa una solución práctica principalmente por las características que tiene este producto y su funcionalidad. Primeramente, se utiliza como un tipo de carpetas dentro de la misma plataforma bancaria, donde se puede cargar y descargar de manera manual, siendo este un paso sencillo. La idea es crearlos con distintos nombres como salud, alimentación, viaje, ahorro, entre otros; su finalidad principal es separar de la cuenta principal dineros que se tienen destinados para estos fines.

Para tema práctico resulta bastante útil, y en dado caso de necesitar el dinero no representa ninguna penalidad el hecho de hacer el retiro del mismo, aspecto que no sucede con el producto de los ahorros automáticos mencionados en el punto anterior. Por esta razón se vuelve más atractivo de usar, pero tiene una desventaja la cual es no generar ningún tipo de interés al hacer la creación del mismo, entonces, debe de utilizarse para dineros a gastar prontamente.

Créditos bancarios

El perfil de este cliente son las empresas jurídicas legalmente constituidas y personas físicas con actividades empresariales. Sectores económicos en los que desarrollan actividades como:

- ✓ Agricultura
- ✓ Ganadería
- ✓ Industria
- ✓ Comercio
- ✓ Servicios
- ✓ Turismo

Características:

Se cuenta con soluciones para el financiamiento de sus operaciones corporativas, entre las características de los créditos empresariales están:

- ✓ Atención personalizada por parte de un equipo humano talentoso e innovador.
- ✓ Se ofrecen soluciones que complementan las operaciones de la empresa.

- ✓ Asistencia pronta y oportuna a los requerimientos del usuario.

Beneficios:

Entre los beneficios que obtendrá al contar con un financiamiento están:

- ✓ Más de 140 años apoyando el desarrollo y crecimiento del país.
- ✓ Experiencia y compromiso.
- ✓ Respaldo del estado.

Un dato relevante es que de acuerdo con la Ley del Sistema Financiero se establece que el máximo a dar en financiamiento por cualquier institución financiera y colocarlo en una empresa o grupo de interés económico, será un 20% de su patrimonio. El Banco de Costa Rica posee el patrimonio más alto del país, con \$150 millones. Sin embargo, según las normas internas de prudencia bancaria han establecido el máximo de crédito en un 7% de ese patrimonio. Por lo tanto, el crédito máximo es alrededor de \$11.0 millones.

Tarjeta de crédito empresarial

Es una opción que puede tener la empresa a su disposición para financiarse en el momento que lo estime conveniente, esto permite realizar el pago de algunos gastos y tener la posibilidad de pagarlo a la fecha de cancelación de la tarjeta, siempre y cuando se manejen los tiempos de corte y pago correctamente la persona jurídica puede utilizarlas sin la necesidad de hacer ningún tipo de pago de intereses al cumplir con las fechas estipuladas.

Posterior a la entrevista con el departamento de crédito de esta entidad bancaria se obtuvo la siguiente información en cuanto a las facilidades que tienen disponibles para el sector comercio a nivel de la Zona de los Santos:

Tabla # 6				
Crédito de consumo con garantía hipotecaria				
Desembolso mínimo:	\$1.000 o su equivalente en colones			
Desembolso máximo:	\$150.000 o su equivalente en colones			
Garantía:	Hipotecaria, fideicomiso e hipoteca abierta			
Tasa de interés:	Colones		Dólares	
	Fija: Fija 3 años: 9,75%	Escalonada: 1er y 2do año: TBP + 5,50%	Fija: Fija 3 años: 7,75%	Escalonada: 1er año: PR + 4%
	Resto plazo: TBP + 7,50%	3er año: TBP + 6,50%	Resto plazo: PR + 6%	2do y 3er año: PR + 5%
		Resto plazo: TBP + 7,50%		Resto plazo: PR + 6%
Plazo	Hasta 15 años		Hasta 10 años	
Comisión de formalización	3% comisión mínima de 1%			
Otras condiciones	Pólizas según normativa vigente			

Fuente: Banco de Costa Rica

Requisitos para optar por este tipo de crédito:

- ✓ Recibo de servicio público u otro documento con el que se pueda verificar el domicilio.
- ✓ Comprobante de ingresos: si tiene ingresos por actividades propias deberá presentar una certificación de ingresos emitida por un CPA (contador público autorizado) o un CPI (de contador privado solo aplica para ingreso bruto mensual inferior a los \$1.000 o su equivalente en colones), en ambos casos el estudio debe de abarcar un periodo de un año y la fecha de emisión no debe de exceder un mes. Adicional deberá de presentar los estados de cuenta de los últimos doce meses o la declaración de renta del periodo inmediato anterior y su respectivo comprobante de pago.
- ✓ Pago de avalúo.

- ✓ Si la garantía pertenece a una persona jurídica y existe un único apoderado de la empresa deberá aportar el acta de asamblea de socios debidamente protocolizada, por la cual autorizan a constituir el crédito.
- ✓ Informe registral del bien en garantía extendido por el registro público.
- ✓ Constancia municipal de impuestos al día
- ✓ Certificación de estado civil del deudor y del propietario del inmueble (extendida por el registro civil).
- ✓ En caso de que el solicitante sea persona física extranjera, debe presentar una certificación de estatus migratorio extendida por la Dirección General de Migración y extranjería, para gestionar su empadronamiento ante la SUGEF y para el trámite de autorizaciones para consultar su información crediticia.
- ✓ En caso de que el bien dado en garantía no se encuentre a nombre del solicitante, deberá aportar los requisitos adicionales para el trámite de la póliza de incendio.
- ✓ Si la garantía pertenece a una persona jurídica y existe un único apoderado de la empresa aportar:
 - ✓ Acta de asamblea de socios debidamente protocolizada, por la cual autorizan a constituir el crédito.
 - ✓ Formulario conozca a su cliente de la persona jurídica
 - ✓ Personería jurídica de la sociedad
 - ✓ Distribución de capital de la sociedad
 - ✓ Carta domiciliar de la sociedad

Banco popular y de Desarrollo Comunal

Es uno de los bancos con más tiempo de estar con sede en San Marcos de Tarrazú, ha brindado diferentes facilidades de crédito a distintos sectores comerciales de la Zona, ofrece varias opciones para ayudar a cada cliente y es una entidad financiera con la que se puede negociar y llegar a acuerdos favorables.

En su página web tiene varios productos a disposición de personas físicas y jurídicas que pueden eventualmente favorecerles, por lo tanto, se detallará a continuación cada uno:

Cuentas de ahorro

Son cuentas que le ayudarán a la empresa a tener su dinero disponible de manera electrónica, permitiéndole hacer el pago de proveedores, recibos de servicios públicos y demás transacciones que pueda requerir. Existen varios tipos de cuenta las cuales son:

- ✓ Cuenta transaccional: es una cuenta a la vista tanto en colones como dólares que le permite contar con una tarjeta de débito – VISA (solo las cuentas en colones), para uso local o fuera del país. También, permite el retiro de dinero de cajeros automáticos a nivel nacional como internacional o realizar compras a través de los puntos de venta autorizados.
- ✓ Cuenta naranja: es la alternativa para hacer crecer el dinero cuando no tiene planes de utilizarlo de manera inmediata, esto porque brinda mejores rendimientos que la cuenta transaccional. Al no estar ligada a una tarjeta de débito le facilita el hábito del ahorro, requiere de un monto mínimo de apertura y de saldo en la cuenta.
- ✓ Cuenta verde: el cliente se identifica con temas relacionados a la conservación del medio ambiente, es una cuenta transaccional y se puede abrir en colones o dólares.

Créditos bancarios

Crédito empresarial para técnicos y profesionales

Este tipo de financiamiento está dirigido para cualquier actividad productiva que esté autorizada en el sector económico, siempre y cuando se cumplan las condiciones estipuladas es posible que pueda llegar a negociar con esta entidad bancaria, se dan las siguientes características:

Características:

- ✓ Tipo de Crédito Directo (No revolutivo).
- ✓ Financiamiento para el desarrollo de un plan de inversión a plazo fijado.
- ✓ Moneda: colones
- ✓ Plazo: Hasta 20 años

- ✓ Monto máximo: U.S \$ 55 000,00
- ✓ Periodicidad de pago de la cuota: Ajustada al ciclo negocio
- ✓ Tasa de interés anual referenciada: TBP + % p.p. (TPB= Tasa Básica Pasiva BCCR).
- ✓ Comisiones:
 - ✓ Formalización: un % sobre el monto girado del préstamo.
 - ✓ Administración: No aplica.
 - ✓ Cancelación anticipada: Aplica cuando el cliente realiza abonos extraordinarios o cancelación del crédito, antes de los 5 años.
 - ✓ Gastos Legales y Avalúo: Aplican condiciones de negociación.

Requisitos:

Vinculación del Cliente:

- ✓ Información del solicitante y de la actividad productiva
- ✓ Autorización de consulta al Centro de Información Crediticia (CIC) y Protectora de Crédito
- ✓ Información del solicitante y de la actividad productiva

Gestión del negocio aporte documental detallado de:

- ✓ Justificación plan de inversión
- ✓ Trayectoria y experiencia en la actividad productiva
- ✓ De la administración y de la organización del negocio
- ✓ Del mercado y de la competencia
- ✓ Financiera / contable
- ✓ Ingresos y gastos

Garantía:

- ✓ Fiduciaria: Documentos de identificación y constancia salarial
- ✓ Bienes muebles e inmuebles: Certificación de registro de la propiedad y estudios de gravámenes y/o anotaciones.

- ✓ Legal: Documentos de identificación, representación legal (limitaciones y alcances), además, permisos, patentes y autorizaciones (funcionamiento y operación)

Crédito para mujeres empresariales

Este es un crédito dirigido únicamente a mujeres que deseen optar por la apertura de una actividad económica y deseen o necesiten adquirir por parte del banco algún tipo de apoyo financiero con el fin de iniciar con el negocio. A nivel de la Zona de los Santos este es el único banco que tiene esta opción para la mujer emprendedora.

Se diferencia del crédito para técnicos y profesionales únicamente en el monto máximo a financiar que va hasta los 65 millones de colones, brindando una opción muy factible para iniciar un emprendedurismo, teniendo el apoyo de una gran institución que vela por ayudar a las mujeres a lograr sus objetivos, metas y sueños de ser independientes.

Tarjetas de crédito

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal, tiene a disposición de los clientes tres tipos de tarjetas de crédito VISA, tienen una tasa de interés aproximada de 21% y las características de cada una son:

1. Tarjeta VISA Oro: se utiliza como medio de pago electrónico internacional, misma que puede utilizar en cualquier parte del mundo en los comercios donde estén afiliados a la marca VISA (supermercados, gasolineras, tiendas por departamentos y otros)
2. Tarjeta VISA Platino: ofrece a sus poseedores una serie de oportunidades, paquetes únicos y beneficios, utilizada en mayor proporción para viajes, siendo una buena tarjeta de presentación.
3. Tarjeta VISA Infinite: es el producto premium ofrecido por este banco, posee un estatus preferencial de forma inmediata a nivel mundial a toda aquella persona que la tenga.

Coopealianza

Es una cooperativa que tiene 6 años aproximadamente de estar constituida con una única sucursal ubicada en San Marcos de Tarrazú. Es importante resaltar que las cooperativas solo pueden tener socios que sean personas físicas y no sociedades, por eso a la hora de solicitar ciertos servicios es necesario conocer esta información, porque pueden eventualmente interferir en el producto que se desee adquirir.

En el siguiente apartado se mostrará y brindarán detalles de los productos y servicios ofrecidos por esta cooperativa a los comercios de la Zona:

Trámites en línea

App Coopealianza virtual

Se dispone de la aplicación móvil que le permite realizar variadas transacciones de forma segura y sencilla, dentro de los servicios que puede realizar están:

- ✓ Pago tarjeta de crédito.
- ✓ Pago de préstamos.
- ✓ Pago de servicios públicos.
- ✓ Billetera electrónica (desde la cual podrá matricularse a sinpe móvil).
- ✓ Pagos con billetera electrónica (realizar sinpe móvil sin costo).
- ✓ Transferencias entre cuentas de otras entidades financieras.
- ✓ Transferencias entre cuentas de Coopealianza.
- ✓ Visualización de movimientos en tiempo real.
- ✓ Generación de comprobantes de cada transacción realizada.
- ✓ Personalización de la cuenta de usuario.

Sitio web transaccional

En la página web de la cooperativa se pueden realizar las mismas operaciones que con la aplicación móvil, sin embargo, la diferencia es que la generación de certificados a plazo, solo se puede crear desde esta modalidad. Además, brinda la comodidad de tener una mejor visualización del trámite que se va a realizar al disponer desde una pantalla más amplia si se hiciera por medio de la computadora, que no se puede comprar si se realizara desde un teléfono o tableta.

Página web empresarial

Diseñado para el manejo de transacciones empresariales facilitando a las entidades la realización de cierto tipo de pagos y de transferencias. Agilizando el flujo diario de las operaciones y ayudando a elevar la eficiencia y efectividad de los procesos. En esta página se puede:

- ✓ Pagar de tarjetas de crédito.
- ✓ Pago de servicios públicos.
- ✓ Transferencias entre cuentas de otras entidades financieras.
- ✓ Visualización de movimientos en tiempo real.
- ✓ Realizar transferencias masivas, pago de planillas de los empleados a cargo.
- ✓ Creación de usuarios para otros administradores de las cuentas y otorgar parámetros de uso

Sinpe

La cooperativa tiene dos modalidades en este sentido para facilitarle al usuario la realización de las transacciones estas son:

Sinpe: hacer transferencias y obtener fondos con las tarifas más bajas del mercado.

Sinpe móvil: Por medio de esta herramienta puede gestionar:

- ✓ Consulta de saldo de la cuenta ligada a Sinpe Móvil.

- ✓ Consulta de los últimos movimientos de la cuenta ligada a Sinpe Móvil.
- ✓ Pagar y cobrar con código QR, entre asociados de Coopealianza.
- ✓ Transferencias rápidas de pagos y envíos de dinero.
- ✓ Pago de créditos.

Ahorro a la vista

En esta modalidad el usuario puede tener el dinero disponible para utilizarlo de manera inmediata, siempre a la mano y seguro, pueden hacer la apertura tanto personas físicas como jurídicas sin fines de lucro. La cuenta se puede abrir tanto en colones como en dólares.

Ahorro a la vista empresarial

Este producto lo pueden adquirir personas físicas mayores de 18 años o jurídicas legalmente constituidas en el país, siempre y cuando realicen actividades empresariales y requieran administrar el dinero de su negocio en una cuenta diferenciada donde pueden tener acceso por medios electrónicos para su movilización.

Beneficios de tener ahorro a la vista:

- ✓ Tendrá acceso a su sitio Web Transaccional, App Coopealianza y Sinpe Móvil.
- ✓ Seguridad y control mediante el envío de notificaciones a su celular al realizar transacciones con su tarjeta de débito.
- ✓ Atractivas tasas de interés con base en el saldo.
- ✓ Excelentes condiciones para la compra y venta de dólares
- ✓ Afiliación para el pago automático de más de 90 servicios públicos.
- ✓ Amplia red de cajeros automáticos propios y de la red ATH.

Créditos bancarios

Esta cooperativa brinda variados tipos de créditos dependiendo de las necesidades que se tengan en la empresa, para una mejor atención y obtener información más a detalle es recomendado visitar de manera personal la sucursal porque le pueden ofrecer mejores soluciones al estudiar el caso en particular y para tener las tasas de interés actualizadas. Un detalle importante de conocer es que si lo deseado es obtener financiamiento para un emprendedurismo esta no es una cooperativa que le pueda colaborar en este aspecto, porque no brindan el servicio para empresas nuevas.

Crédito personal o de consumo

Este crédito es para toda aquella persona que tenga algunas deudas en otros bancos y desee realizar una unificación de ellas, para obtener mayor liquidez financiera y aumentar la tranquilidad al tener todos en un mismo lugar con condiciones favorables y plazos accesibles. Las tasas de interés están divididas dependiendo del sector, para el público son de 18% y para el privado de 24%.

Crédito empresarial

Si la empresa tiene más de 3 años en el mercado y su fin es crecer con la adquisición de propiedades, lote, maquinaria o realizar alguna inversión dentro de la compañía este es el lugar correcto, ya que, pueden brindarle capital de trabajo a un 10% anual con hasta 10 años para pagar, también, dispone de compra de deudas con una tasa de 9.75% anual con un plazo máximo de 25 años. Financiado hasta el 90% de la inversión. Los créditos que ofrece son:

- ✓ Banca para el desarrollo: los beneficios de los créditos dirigidos a apoyar y fortalecer a las Micros y Pequeñas empresas, en sus diferentes necesidades de financiamiento.
- ✓ Líneas de Crédito Revolutivas: Con su línea de crédito revolutiva, mantenga flujo de caja estable, financiando el capital de trabajo y solventando las necesidades financieras de corto plazo.
- ✓ Crédito Directo: Excelente para la compra de activos fijos y productivos que su empresa requiere. Potencie su negocio y llegue más lejos mediante esta opción crediticia.

- ✓ Descuento de Facturas: No se quede sin liquidez al esperar el vencimiento del cobro de sus facturas. Le ofrecemos financiamiento con base en sus facturas por cobrar.

Coopesanmarcos

Es una cooperativa de ahorro y crédito originaria de San Marcos de Tarrazú, tiene sucursales en los tres cantones y tiene opciones de financiamiento para el área de comercio y para el sector cafetalero. Además, tienen una variedad de servicios que se pueden tramitar en esta entidad los cuales son:

Ahorro a la vista

El asociado puede depositar efectivo o cheques en esta cuenta donde puede hacer uso del mismo y para cubrir las necesidades internas o externas de la empresa. Se puede hacer la apertura tanto en colones como en dólares.

Los beneficios al tener este tipo de ahorro son:

- ✓ Servicios adicionales / complementarios: tarjeta de débito internacional (retiros de efectivo y compras sin portar efectivo tanto en Costa Rica como el resto del mundo)
- ✓ Disponibilidad inmediata de su dinero
- ✓ Servicio adicional / complementario: super libreta de ahorros (documento con registro de estado de cuenta)
- ✓ Pagos automáticos: con previa autorización, puede deducirse la cancelación de múltiples servicios públicos

Certificados de depósito a plazo en dólares y colones

Es una forma muy segura de ahorrar y mantener el dinero bajo resguardo de la cooperativa. Este instrumento permite hacerlo en dólares o colones y los beneficios recibidos se obtienen desde la fecha inicial del depósito.

Beneficios:

- ✓ Monto mínimo de inversión en colones ₡ 50 000 (cincuenta mil) y en dólares \$100 (cien)
- ✓ Permite nombrar beneficiarios
- ✓ Confidencialidad en su inversión
- ✓ Atractivas tasas de interés
- ✓ Plazos flexibles de entre 1 y 24 meses
- ✓ Pago de interés según la necesidad del asociado
- ✓ Riesgo mínimo. La inversión inicial queda asegurada al pactar tasa y periodicidad
- ✓ Al vencimiento del certificado es posible agregar más capital al fondo invertido

Deducciones para el pago de servicios públicos

Esta modalidad permite realizar el rebajo de la cuenta del asociado de todos los servicios públicos que se desee, lo que hacen las personas comúnmente es depositar un monto definido para cubrir todo el año, con un aproximado de lo que podrían gastar en esos recibos y por lo general, los que trabajan de esta manera pasan una vez al mes a la sucursal designada para retirar los comprobantes de los pagos hechos.

Las ventajas son el estar al día con el pago de recibos (electricidad, teléfono, celular, seguro de UPAS, servicios municipales, Cable Santos y otros) y evitarse el hecho de estar haciendo filas para poder cancelarlos. La mayoría de personas que utilizan esta modalidad son personas adultas que generalmente no usan las páginas bancarias y prefieren hacer los trámites de forma personal.

Tarjetas de crédito

Es un medio que le permite al usuario hacer avances de efectivo desde los cajeros automáticos u oficinas de la cooperativa, además, puede usarla para compras por internet en la adquisición de bienes y servicios o pagar en diferentes establecimientos. Esta alternativa permite un financiamiento inmediato y pagar el saldo según las disposiciones establecidas previamente.

Algunos beneficios:

- ✓ Efectivo inmediato: Pagando interés sobre el monto utilizado.
- ✓ Sin anualidades: Con CSM no tendrá que pagar otros costes que sí se pagan en otras entidades.
- ✓ Atractivas tasas: Se le hace más fácil pagar la deuda contraída.
- ✓ Sin intereses: Si se paga el saldo total correspondiente entre las fechas de corte.
- ✓ Compras por internet: Descubra lo que tienen por ofrecerles las distintas de tiendas online. Pague o compre bienes y servicios nacionales e Internacionales exclusivos de Internet.
- ✓ Descuento en turismo: Tiquetes aéreos, hospedaje, cruceros; el asociado puede acceder a sistema de descuentos mediante quieroviajar.com.

Créditos bancarios

Las distintas modalidades ofrecidas para financiamiento por esta cooperativa son:

- ✓ Pequeña empresa: CSM impulsa las pequeñas empresas de la zona, prestando el capital de inicio, de trabajo, para adquisición de equipos, e incluso construir bodegas.
- ✓ Comercio: Ayudan a los negocios con capital de trabajo, para aumentar su inventario, y mejoras generales.
- ✓ Propiedad: Adquirir el terreno que siempre ha querido, sea para actividades productivas como ganadería, caficultura o agricultura.
- ✓ Agropecuario: Financiamiento que le sirve para aumentar unidades productivas, comprar insumos, equipos, y mucho más.

- ✓ Cafetalero: El caficultor cuenta con el apoyo de CSM, que le brinda crédito para siembra, resiembra, compra del abono, atomizadas, y mucho más.
- ✓ Vehículo: Podrá adquirir cualquier tipo de vehículo, sin importar que sea nuevo o usado. El financiamiento cuenta con atractivas tasas de interés y plazo.
- ✓ Refundición de deudas: Unifique varias deudas de otras entidades en una sola. Gane más tranquilidad, mejorando el control de sus gastos.

Banca para el desarrollo

Se dispone de una opción favorable para el comercio y sector productor como lo es el sistema de banca para el desarrollo, con facilidades en las tasas de interés siendo de 9,65% (TBP + %) donde se permite financiar hasta el 80% del avalúo. Es una línea muy accesible para los comerciantes de la Zona, porque le puede ayudar a cancelar deudas de otros bancos y refundirlas en una sola entidad.

Esta cooperativa también dispone de financiamientos de capital de trabajo, con la característica de ser revolutivo a 12 meses plazo y le mantienen la misma tasa que el crédito original, funcionando este como un tipo de extensión ligada al producto principal.

Ahora bien, si el asociado no califica para este sistema de banca para desarrollo puede optar por adquirir un crédito personal con tasas que van desde los 14% hasta 22%, o bien si le es funcional una tarjeta de crédito, pero con un porcentaje más elevado de un 20 en adelante.

Algunos requisitos para optar por un crédito es esta cooperativa son:

- ✓ Perfil del asociado
- ✓ Fotocopia de la cédula
- ✓ Constancia de ingresos (deudor, codeudor y fiador)
- ✓ Constancia de deudas (prestamistas, comerciales, beneficios de café)
- ✓ Declaración jurada (cuando corresponda)
- ✓ Estudios de registro (deudor, codeudor y fiador)

Cuando se trate de inversión en algún proyecto adicional debe aportar:

- ✓ Opción de compra venta (si incluye compra de propiedad)
- ✓ Presupuesto o factura proforma
- ✓ Solicitud de avalúo
- ✓ Avalúo
- ✓ Permisos de construcción
- ✓ Plano catastro visado
- ✓ Documentos de respaldo de póliza
- ✓ Copia de garantía de crédito

Coopetarrazú

Es una de las cooperativas con mayor trascendencia en la Zona, cuenta con 60 años en el mercado en la tradicional actividad de la producción de café, cuenta con más de 5 mil asociados. Sus actividades principales son el beneficiado y comercialización del café, pero se han diversificado y cuentan con venta de suministros agrícolas, ferretería, servicio automotriz, venta de repuestos de vehículos, estación de combustible y supermercados.

Créditos bancarios

Banca para el desarrollo

En este sentido esta cooperativa ha mostrado gran interés por ayudar a los cafetaleros y brinda financiamiento al asociado, por medio del sistema de banca para el desarrollo, contando con más de 2.600 asociados que han sido beneficiados con este producto financiero obteniendo:

- ✓ Bajos costos de formalización.
- ✓ Financiamiento adecuado a las necesidades del productor.
- ✓ Financiamiento tanto de Asistencia de la cosecha como de inversión.
- ✓ Plazos y formas de pago, acorde con el ciclo económico del café.
- ✓ Costos financieros más bajos.
- ✓ Agilidad en los trámites.
- ✓ Bajas tasas de interés

Ofrecen línea de asistencia a las plantaciones con una tasa anual de 7,5% pagadero cada cierre de ciclo productivo siendo este en el mes de marzo de cada año. Y esta la otra opción que es la de siembre de café donde financian ¢720 por planta con tres años de gracia, iniciando los pagos a partir del cuarto y con una fecha máxima de 6 años.

Para ser sujeto de crédito con esta empresa se requiere:

- ✓ Ser asociado
- ✓ Haber entregado café en la última cosecha y en periodos anteriores (al menos 3)
- ✓ Tener fianza
- ✓ Respaldo del capital social

Tomando en cuenta toda la información anterior se decidió hacer una encuesta a los comerciantes con el fin de conocer detalladamente desde la perspectiva de ellos como es su relación con las entidades que brindan crédito a nivel de la Zona de los Santos y saber de acuerdo con la muestra obtenida si finalmente se sienten o no satisfechos con los productos y servicios ofrecidos por estas empresas.

En los resultados obtenidos se realizó la encuesta a 173 personas del cantón de Tarrazú, 76 de León Cortés y finalmente 62 de Dota. Se pudo constatar que el 57,9 % de las empresas tienen más de 5 años en el mercado y un 27 % de 2 a menos de 5 años. Lo que da a entender que muchas de ellas están debidamente constituidas y que por su trayectoria podrían tener mucha experiencia en el manejo de sus finanzas, sin embargo, esto se irá analizando a detalle más adelante.

A pesar de ser personas con largo tiempo de tener su negocio, el tema de la emergencia sanitaria ocurrida en el país producto de la pandemia del Covid -19 ha hecho que 220 de estas se hayan visto afectadas, por lo tanto, es un porcentaje importante donde se muestra que indistintamente de los años que se tengan cualquier evento o siniestro no esperado puede contrarrestar en los objetivos esperados y es por esta razón trascendental toma medidas para salir a flote con la empresa y no perder lo logrado durante años.

Un dato a considerar para los comerciantes es el pago de los alquileres, de los 311 negocios consultados 90 de ellos tiene este gasto, siendo este un costo fijo mensualmente, deben de buscar las opciones más favorables para su funcionamiento, los más elevados se encuentran en Tarrazú, donde hay cifras que pueden ascender hasta el ¢1.000.000,00, para un área de 80 a 100 metros cuadrados, mientras que en Tarrazú y Dota, son más bajos porque la actividad comercial en ambos lugares es de menor afluencia y hay montos que van desde los ¢100.000,00 en adelante.

Lo anterior vienen siendo estadísticas generales sobre los comercios, pero ya ingresando a la parte más financiera de ellos, con respecto a las consideraciones crediticias este estudio mostró indicadores muy elevados en cuanto aspectos vitales en los negocios, importantes de ser analizados y eventualmente brindarles alguna solución.

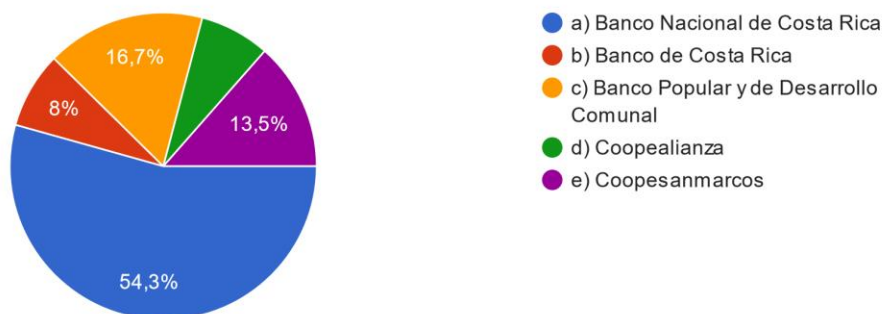
Se ha comentado en algunas ocasiones que los bancos de la localidad no siempre son eficientes con el trámite de los créditos y, por lo tanto, su servicio al cliente no siempre es el mejor, los resultados indican un porcentaje de 27,4 donde lo consideran entre malo y regular, siendo este no tan favorable, mientras un 43,1% lo considera bueno, y 23.5% muy bueno, entonces, dadas esas respuestas se puede dar una buena puntuación a este aspecto.

Por otro lado, se puede mencionar el alto endeudamiento mostrado en los resultados, 41,3% siendo 130 negocios tuvieron que recurrir a este producto para poder sobrellevar la carga operacional durante los últimos doce meses, donde 258 de ellos considera altas las tasas de interés ofrecidas por estas financieras, sin embargo, se han visto en la necesidad de pedirles ayuda.

Cuando se les consulta sobre la entidad de preferencia mostraron las respuestas según el siguiente gráfico # 1:

6. ¿Al momento de optar por un crédito cuál es la entidad de su preferencia?

311 respuestas



Fuente: Zúñiga, 2021.

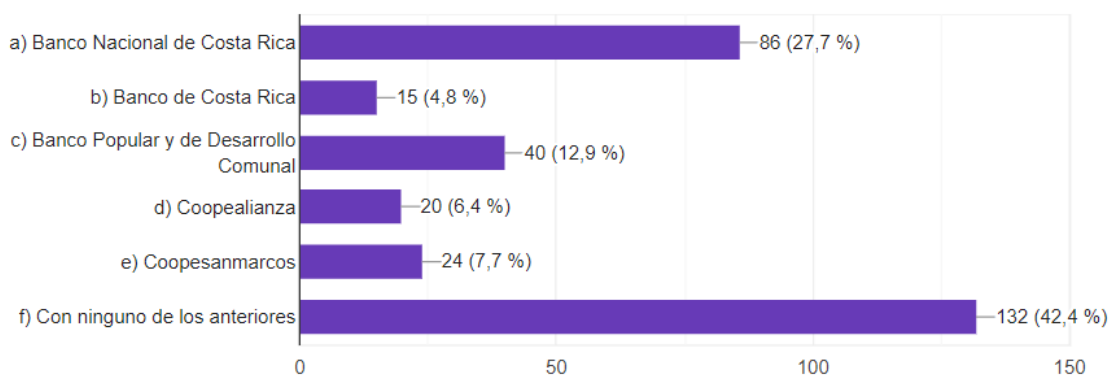
De acuerdo con el gráfico anterior, se logra ver la preferencia por el Banco Nacional de Costa Rica, este es uno de los más antiguos establecidos a nivel de la Zona, por lo tanto, ha acaparado la mayor parte de clientes en este tiempo y ha logrado mantenerlos fieles con los diferentes productos, servicios y facilidades crediticias que brindan, las cuales fueron mencionadas al inicio de este capítulo.

Se menciona a nivel local sobre la efectividad de este banco para dar respuesta a trámites crediticios en clientes que ya tienen trascendencia con ellos y por ser conocidos de la entidad poseen mucha información, permitiéndoles ser más ágiles y rápidos en dar respuesta, sin embargo, no siempre es así para empresas sin historial en este banco, porque se requieren muchos datos que no están en posesión de la entidad y por esta razón el trámite puede tardar más tiempo en ser resuelto.

En este tema de endeudamiento de las empresas locales se denota la preferencia que tienen por este banco ya que 86 personas, siendo el 27,7% de los encuestados tiene algún crédito con ellos y en segundo lugar se encuentra el Banco Popular y de Desarrollo Comunal siendo 40 con un porcentaje del 12,9%, como se muestra en el gráfico #2 mostrado a continuación:

8. ¿Indique si posee algún crédito con alguna de estas entidades bancarias? Si no posee con ninguno seleccione con ninguno de los anteriores.

311 respuestas



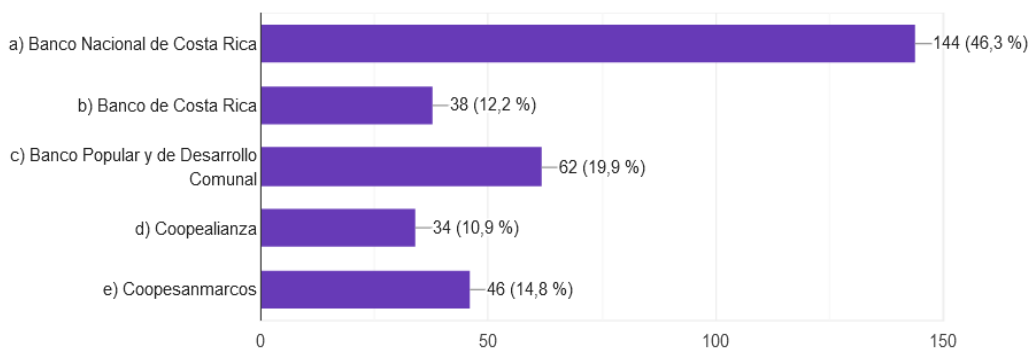
Fuente: Zúñiga, 2021.

Por otra parte, en el siguiente gráfico se puede denotar la preferencia existente por el Banco Nacional de Costa Rica, donde hay negocios que se mantienen leales al creer que las mejores opciones las van a conseguir en este lugar, con 144 del total de encuestados, un 46,3%, representa una solidez para el área crediticia de esta entidad.

Gráfico # 3

12. ¿Cuál considera que le brinda las mejores opciones de crédito?

311 respuestas



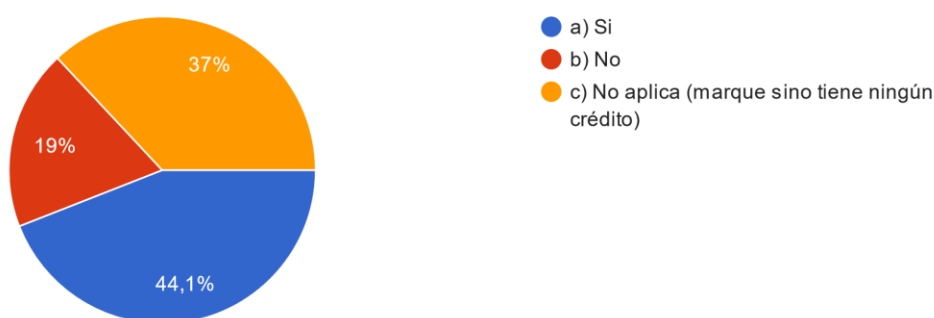
Fuente: Zúñiga, 2021.

Ahora bien, si se desea evaluar el tema de la flexibilidad bancaria de acuerdo con la percepción de los negocios ante trámites y solicitudes realizados, las respuestas son las mostradas a continuación:

Gráfico #4:

9. ¿Con respecto al pago de las cuotas de los créditos, considera que las entidades han sido flexibles?

311 respuestas



Fuente: Zúñiga, 2021.

La información anterior da a entender el grado de negociación generado entre deudores y entidades financieras por haber tenido que llegar a acuerdos para poder solventar las distintas necesidades y condiciones durante el último año, donde algunos sectores como el turístico se ha visto muy afectado por todo el tema de las restricciones sanitarias. Esta zona tiene comerciantes dependientes del turismo como por ejemplo personas transportistas, algunos lugares como cabinas de estancia transitoria o cabañas alquiladas para un fin de semana donde ya no tienen la misma afluencia de años atrás.

Todas esas empresas han necesitado apersonarse al banco a renegociar las deudas y encontrar posibles soluciones a los problemas de liquidez, en su mayoría los bancos de la Zona han brindado ampliaciones de los plazos, en ciertos casos específicos mencionan haber hecho reducciones de tasas de interés por medio de la refundición de deudas, sin embargo, son casos esporádicos donde se requiere estudios más a fondo, pero en general, han aplicado la primera medida de extensión del tiempo para pagar.

Aunque todos los casos son particularmente distintos el hecho de haber recibido apoyo por medio de las entidades financieras es un alivio para muchos que tienen deudas elevadas y recurrieron a las facilidades brindadas para solventar de alguna manera este problema de falta de dinero para hacer los pagos de las cuotas. Y es que a las entidades financieras tampoco les conviene recibir propiedades o vehículos porque les genera un mayor gasto estar dándoles mantenimiento y no es el fin de estas entidades sino más bien recibir el pago de los intereses de alguna manera.

A pesar de lo anterior, un 47,9% de las personas considera que las opciones de financiamiento a nivel de estas entidades son regulares, un 10,9% que son malas, y por el otro lado, un 10,9% cree que son buenas y tan solo 2,6% las considera excelentes, los resultados dan a entender que, aunque en la parte crediticia han sido flexibles y han brindado un buen servicio en otras áreas de estas entidades posiblemente el servicio ofrecido no es tan bueno como se esperaría.

Además, existe una clara evidencia en cuanto al actuar de las entidades crediticias al no acercarse con tanta frecuencia a los comercios a brindar apoyo en esta parte financiera, esto porque el 65,9% de los encuestados afirma no haber recibido ninguna opción de financiamiento por parte de ellos, siendo 205 de los encuestados quienes dar esta posición. Es muy común que si una persona requiere ayuda en algún proyecto o inversión se apersona a las entidades para verificar si es rentable hacer el proyecto y si le pueden prestar el dinero para llevarlo a cabo.

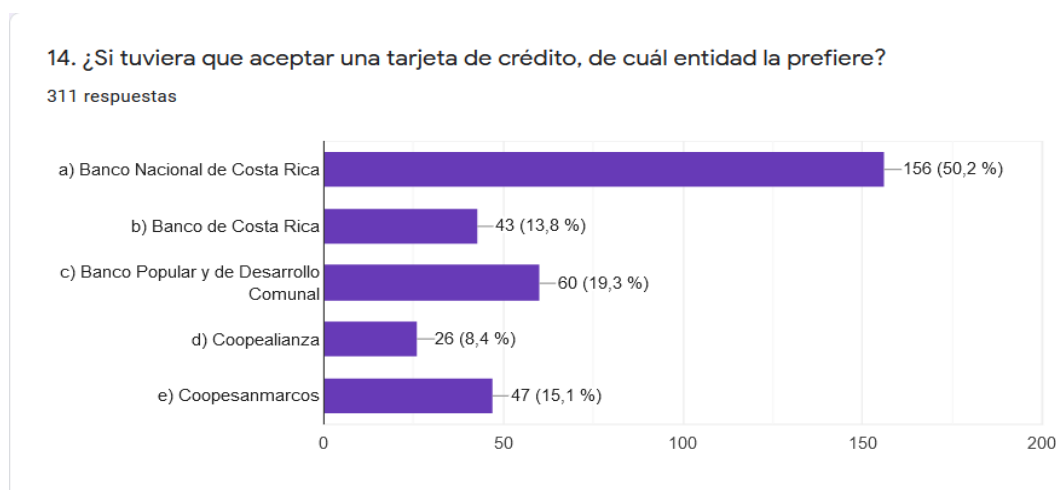
Pero también es importante saber que un 34,1% si recibió propuestas sobre nuevos créditos, lo que quiere decir es, si usted es una persona con un historial crediticio bueno, tiene mayores posibilidades de ser llamado por las financieras, al ser un sujeto no riesgoso por mantener siempre las cuentas al día y una excelente categoría, estos son el tipo de clientes a buscar por la entidad, puesto que son los más rentables al no tener que hacerle reserva.

Ahora si se analiza como tal las tasas de interés, a nivel de la zona gran porcentaje siendo 41.8 las considera muy altas, mientras un 40,5% altas, dando un total de 256 personas con esa perspectiva. Pero la tendencia al endeudamiento existente muestra que 53.1% de los encuestados

posee al menos una tarjeta de crédito, dando a entender la necesidad de las personas por utilizarlas, aunque en algunas ocasiones tengan que pagar intereses elevados.

El Banco Nacional de Costa Rica, sigue siendo la entidad preferida para aceptar tarjetas de crédito, en el siguiente gráfico se muestra como 156 personas decidirían tener una con ellos, en segundo lugar, se encuentra el Banco Popular y de Desarrollo Comunal con un 19,3% de 60 encuestados y no menos importante, Coopesanmarcos en tercer lugar con una preferencia del 15,1% para 47 personas.

Gráfico # 5



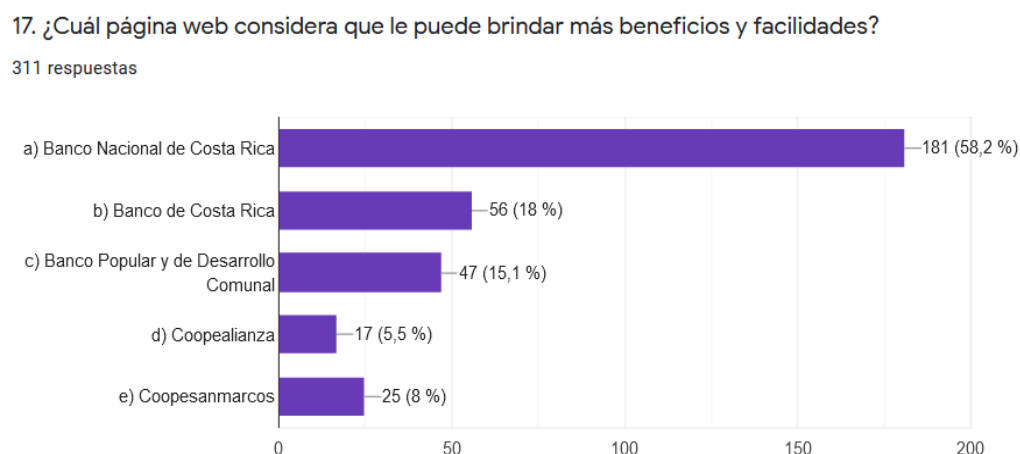
Fuente: Zúñiga, 2021.

Siempre es necesario conocer las fechas de corte y de pago de esas tarjetas de crédito ofrecidas para saber cuál es el momento oportuno para realizar la cancelación de los saldos usados y así evitar el pago de intereses. Una tarjeta de crédito es muy útil siempre y cuando se tenga esa información a mano y la empresa logre acomodar su flujo de dinero acorde a las fechas, de esta forma puede financiarse incluso un mes y no tener que pagar saldos adicionales por su uso.

Con algunas tarjetas incluso se paga a proveedores y eso hace que se acumulen millas y puntos, canjeables por viajes o dinero, entonces se aprovecharían todos los beneficios ofrecidos, generando ganancias para la entidad por el uso de las mismas.

Por otro lado, si se cambia el enfoque a la parte tecnológica, siendo esta una Zona rural, donde aún se tiene la presencia de gran cantidad de adultos mayores, los cuales no sienten mucha confianza en el uso de ciertas páginas web. Los resultados muestran que 90 del total de encuestados no ha utilizado estas plataformas bancarias electrónicas, representando esta una cifra importante. Sin embargo, ellos consideran que la mejor opción sigue siendo en esta parte el Banco Nacional de Costa Rica, según los siguientes datos:

Gráfico # 6



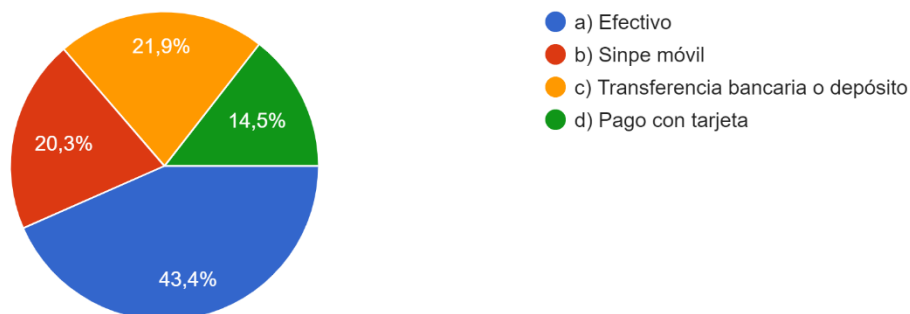
Fuente: Zúñiga, 2021.

A pesar de lo anterior, un total de 174 personas creen que el hecho de usar las páginas bancarias si le ha ayudado al crecimiento de su negocio, no necesariamente porque ellos no las sepan usar o no lo hayan hecho, no quiere decir que no deleguen esta función a algún personal de su negocio para realizarlo, esto porque en el gráfico # 7 se mostrará cómo están distribuidos las formas de pago a nivel de la Zona:

Gráfico #7

19. ¿Cuál es la modalidad de pago que más recibe su negocio?

311 respuestas



Fuente: Zúñiga, 2021.

Como se muestra en la figura anterior, el pago por medio del uso de las plataformas bancarias, sea por medio de transferencia o depósito donde para 21,9%, representa la modalidad de pago más frecuente, hay otra cifra relevante siendo 20,3% por medio del sinpe móvil y solo 14,5% por tarjeta. Considerando que el sinpe móvil es un medio de pago de uso reciente es uno de los métodos más utilizados a nivel de la Zona, desde que inicio la emergencia sanitaria nacional, antes no se utilizaba mucho, pero en general se puede hablar de un 56,6 de pago por algún medio electrónico siendo este un gran avance.

Por otro lado, el pago en efectivo va a ser por lo general el más utilizado, como lo es en esta Zona rural, representando 43,4 % un total de 135 comercios de la muestra total, esto da una idea de la cultura que prevalece aun en estos lugares, donde algunas personas no tienen aún una cuenta bancaria o una tarjeta para poder realizar pagos por ese medio, también, en ciertos casos por la desconfianza que hay todavía en la población de usar este tipo de medios y siguen prefiriendo andar el dinero consigo.

Finalizando esta sección y basados en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, se puede decir que, a nivel de la Zona, el desarrollo económico se está dando de una manera lenta, sin embargo, el hecho de estar usando cada vez más la tecnología está sirviendo de apoyo para los empresarios y les está manteniendo cada vez más actualizados.

No se puede dejar de lado la importancia de una mayor presencia por parte de las entidades bancarias en cuanto al apoyo de emprendimientos y estar ofreciendo oportunidades de financiamiento que colaboren con el desarrollo de los tres cantones al sentirse la mayoría de ellos sin ese soporte bancario al momento de querer invertir en un negocio nuevo o cuando desean hacer alguna ampliación dentro de la empresa que ya tienen y crecer aún más.

Analizado los resultados anteriores se ingresa entonces a la etapa del análisis de algunos indicadores financieros que puedan brindar un punto de vista sobre el impacto de crecimiento financiero que pueden llegar a tener los empresarios de la Zona, los cuales se irán detallando más adelante y brindarán ideas de cómo podrían mejorar su situación.

Primeramente, en el tema de solvencia, el empresario debe de tomar en cuenta que siguiendo su fórmula: Activo / Pasivo, este le dirá de cuantos colones dispone para cubrir sus deudas, se toma en cuenta el total de los activos, es decir, el corriente y el no corriente y ese monto se dividirá entre el total de las deudas, igualmente, corriente siendo estas las de corto plazo y no corriente las de largo plazo.

Tomando en cuenta los siguientes datos se hará el cálculo correspondiente:

Tabla #7 Razón de solvencia

Activos		31-dic-20
Total activo corriente	₡	11 096 735,37
Total activo no corriente	₡	34 483 811,00
Total activos	₡	45 580 546,37
Pasivo		
Total Pasivo corto plazo	₡	569 946,00
Total pasivo de largo plazo	₡	16 015 949,37
Total pasivos	₡	16 585 895,37

Activo total	₡	45 580 546,37
Pasivo total	₡	16 585 895,37

Indicador de solvencia:	2,75
--------------------------------	-------------

Fuente: Zúñiga, 2021.

Según los resultados anteriores, de una empresa agrícola, el indicador de solvencia está dando un resultado positivo esto indica que por cada colón adeudado se tienen de ¢2,75 para cubrirlo, en este caso en particular la empresa tiene un buen resultado porque no se encuentra sobre financiado, sino más bien mantiene saldos manejables en cuanto al total de los créditos.

La empresa A tiene tres años y medio de estar en el mercado, y para ser objeto de crédito necesitó de dos periodos fiscales para poder adquirir flotilla de vehículos nuevos para poder colocar sus productos que son la venta de frutas como granadilla, manzana, aguacate, fresa y ciruela. Necesitó adquirir unidades nuevas porque las anteriores requerían de mucho mantenimiento por lo obsoletas que estaban y esto generaba grandes gastos.

Al ser una empresa relativamente nueva en el mercado el endeudamiento no es tan elevado al no tener utilidades tan altas aún, sin embargo, a medida que vayan surgiendo y acumulando ganancias se espera poder realizar la compra de los terrenos donde se tiene la producción, porque no tiene propiedades a su nombre todavía. Todo está en mantener buenas ganancias y generen capacidad de pago en las entidades bancarias de la Zona para hacer la compra prevista. Esto indica que a futuro esta empresa podría tener un mayor endeudamiento y posiblemente la razón de solvencia pueda variar levemente.

Ahora bien, los siguientes números corresponden a una empresa que comercializa productos apícolas, entonces es productora, importa materias primas, empaca y tiene una cadena de distribución establecida a nivel de las distintas provincias para vender sus productos. Con más de 30 años de trascendencia en el mercado, tiene su marca muy consolidada y siempre está en constante actualización tecnológica para hacer las mejoras internas necesarias para cumplir con las expectativas de los clientes y al mismo tiempo traer nuevos clientes potenciales.

La razón de endeudamiento del activo total es la próxima en analizarse, para una empresa que a través de todos estos años ha tenido mucha cantidad de créditos distintos en múltiples bancos tanto públicos y privados, dentro y fuera de la Zona de los Santos. Actualmente mantiene un monto considerable de deuda.

Tabla # 8 Razón de endeudamiento

Pasivo	₺ 91 396 982,00
Activo total	₺ 234 776 272,00
Resultado	0,3893

Fuente: Zúñiga, 2021.

De acuerdo con los resultados de la tabla anterior, se puede indicar que el 38,93% de los activos pueden cubrir la deuda existente, representando este un margen aceptable para ser un negocio con gran trayectoria donde ha necesitado acudir a créditos para poder sobrellevar las operaciones de la empresa y al mismo tiempo estar al día con todas las implicaciones de permisos de Ministerio de Salud y los CVO del Servicio Nacional de Salud Animal (Senasa), siendo estos los más exigentes por el tipo de actividad desempeñada.

Ahora bien, si nos vamos al sector de servicios, la siguiente es una empresa con casi 7 años en el mercado y con una amplia cartera de clientes a los cuales les ofrece servicios administrativos, contables y financieros, brindando diferentes asesorías en esas áreas. Mantiene deuda a largo plazo del local donde tiene su despacho, sin embargo, a corto plazo maneja poca. En la siguiente tabla el resultado del índice de liquidez:

Tabla # 9 Razón de índice de liquidez

Activo corriente	₺ 6 239 864,00
Pasivo corriente	₺ 265 192,00
Resultado	= ₺ 23,53

Fuente: Zúñiga, 2021.

Como se puede observar, los resultados son sumamente favorables, esto al ser el pasivo de corto plazo muy bajo, da una buena imagen de liquidez a la empresa y permite cubrir hasta 23 veces la deuda existente con el activo corriente.

Si, por otro lado, se desea medir el índice de rentabilidad, se puede tomar para este caso el de una asociación administradora de acueducto rural, con más de 500 abonados, representa una de las más grandes a nivel de la Zona rural de los Santos, esta organización es muy conocida porque hace procesos para solicitar donaciones a embajadas y también a entidades bancarias como el Banco Nacional de Costa Rica, quienes le han donado un terreno y próximamente la construcción de las oficinas

Las utilidades de esta asociación suelen ser relativamente bajas porque el dinero se invierte en el mismo acueducto y se les da trabajo a personas del pueblo para ayudar con el desarrollo económico de la localidad y así mismo al ser una empresa sin fines de lucro, trata siempre de administrar los dineros lo mejor posible y darle buenos mantenimientos a todo el sistema de distribución que en algunos casos tienen muchos años de antigüedad. A continuación, el desglose de la razón del índice de rentabilidad:

Tabla # 10 Razón de índice de rentabilidad

Utilidad Neta	₡	2 018 884,00
Capital contable	₡	163 958 323,00
Resultado	=	₡ 0,012

Fuente: Zúñiga, 2021.

Al ser un acueducto de los más antiguos a nivel de la Zona, ha venido durante muchos años acumulando patrimonio por medio de muchas donaciones recibidas y por las utilidades acumuladas de todos los periodos anteriores, esto hace que, la ganancia del último periodo represente solamente el 1,2% del capital contable. Siendo esta utilidad una cifra baja al tener ventas anuales de 37

millones de colones, sin embargo, solo en gastos operativos ascienden a casi los 30 millones y los restantes cinco en depreciaciones de los activos existentes.

Es una empresa que podría aumentar la utilidad neta si lograra tener un mejor control de los gastos operativos, principalmente en el pago de salarios y cargas sociales donde se consume el 52% del total de estas salidas. Sin embargo, al ser sin fines de lucro solo trata de mantenerse al día con todas las obligaciones y buscando por fuera donaciones de otras entidades para no tener que utilizar las pocas ganancias generadas cada periodo.

Ahora bien, en el área comercial hay distintas empresas que se pueden analizar, en esta ocasión se toman los datos de una entidad vendedora de licores, con muchos años de experiencia en la actividad, alrededor de 11 años y con una gran cartera de clientes a los cuales le vende al por mayor y al detalle. Representa una de las empresas mejor posicionadas y actualmente acapara gran cantidad de mercado a nivel regional.

Al ser una empresa que se desenvuelve comercialmente se le analizará la razón de la rotación de inventarios, para esta fórmula se tomará en cuenta el inventario con el cual finalizó en el periodo 2019 y con el que terminó en 2020. Esto es porque la empresa no maneja cierres de inventario mensualmente, entonces se decide tomar el promedio con los datos disponibles. Al aplicar la razón se obtiene:

Tabla # 11 Razón de rotación de inventarios

Costo de mercancías vendidas	₡ 381 679 244,00
Inventario inicial	₡ 20 816 548,00
inventario final	₡ 18 130 613,00
Promedio inventarios	₡ 19 473 580,50

Costo de mercancías vendidas	₡ 381 679 244,00
Promedio inventarios	₡ 19 473 580,50

Resultado	=	19,60
-----------	---	-------

Fuente: Zúñiga, 2021.

Esta empresa es una con gran rotación de inventario, de 19,6 veces al año. Esto quiere decir que alrededor de cada dos semanas y media el inventario es rotado, al vender licores a nivel de los 3 cantones, esto porque tiene clientes de todos los distritos y su punto de venta se encuentra en el centro de la región donde el comercio es abundante.

Es una actividad que ya la tiene consolidada, con amplia experiencia para negociar con los proveedores y clientes sobre compras y ventas a crédito, ha tenido la gran ventaja de ser una de las primeras que se estableció y ese historial de clientes los ha mantenido leales durante todos estos años. Y al tener muy buenas opciones de compra de producto con plazos de crédito favorables, puede igualmente ofrecer mercadería en consignación a algunos de los clientes más grandes. Esto le beneficia cuando vende al por mayor y logra al mismo tiempo dar precios accesibles.

Ahora bien, esta otra compañía tiene 4 años de estar en la Zona, sus representantes legales tienen mucho conocimiento de la actividad porque laboraron para otra empresa en la misma área y decidieron emprender por sus propios medios. Ahora es una empresa que vende varios cientos de millones al año, esto por dedicarse a la venta de insumos agrícolas los cuales se requiere vender una gran cantidad para tener buenas ganancias, al ser por volumen han logrado establecerse y han brindado trabajo a varias personas de la Zona, ayudando al desarrollo económico de los cantones.

Sin embargo, son personas que no han recibido ninguna capacitación financiera para saber administrar bien sus deudas y poder conocer el punto de equilibrio para no ver comprometidos los números de la sociedad, por eso se decide aplicar la prueba ácida a ellos, de manera que se pueda dar una idea de cómo son las condiciones de acuerdo con los datos del último periodo y saber las condiciones en las que se encuentran ante una posible solicitud nueva de financiamiento o las acciones a tomar necesarias para poder mantenerse en márgenes adecuados para sobrellevar este próximo periodo fiscal, se originaron los siguientes resultados:

Tabla # 12 Razón de prueba ácida

Total activo corriente	₡ 535 539 734,52	
Inventario total	₡ 45 505 769,00	
Pasivo corriente	₡ 501 611 468,52	
(₡535.539.734,52 - ₡ 45.505.769)		= ₡ 490 033 965,52
₡	501 611 468,52	₡ 501 611 468,52
Resultado	₡	0,98

Fuente: Zúñiga, 2021.

Con estos números se puede interpretar que al tener un valor de 0,98 la empresa puede tener problemas para afrontar las obligaciones a corto plazo ya que, no dispone de suficientes recursos para poder cubrir la deuda a pagar en el transcurso de los 12 meses próximos.

Lo recomendable es que la empresa tenga un resultado mayor a 1, para poder cubrir sin problema las deudas y pagos que deba hacer en meses cercanos. Este resultado le puede generar inconvenientes si deseara adquirir algún financiamiento a nivel de proveedores o incluso de las entidades bancarias de la Zona, porque representa cierto riesgo al mostrar que financieramente no presenta un buen control de los números internos. Por el monto de las deudas puede caer en periodos de no pago, algo no deseado para quienes prestan dinero.

Por otro lado, si se analiza otro tipo de empresa como lo es una que vende artículos de oficina y de cómputo y, además, brinda servicios informáticos en el índice de rotación de inventario, se tiene un resultado interesante porque ellos, trabajan mucho con juntas de educación a quienes en su mayoría se le vende a crédito, siendo esta una de sus entradas principales han logrado participar en varias licitaciones importantes y ganarlas. Es un dinero que ingresa de manera segura y constante por lo que no tienen problemas en cobrar este tipo de facturas.

Esta empresa surgió en el 2015 y desde entonces ha tenido un crecimiento constante, permitiéndole acaparar gran mercado en las actividades que realiza y obteniendo buenas ganancias. Su mayor cantidad de ventas son de contado, sin embargo, la proporción de crédito se detalla en la siguiente fórmula, brindando los siguientes datos:

Tabla # 13 Razón de índice de rotación de cuentas por cobrar

Ventas netas a crédito	₡ 9 156 253,00	
Saldo inicial cuentas por cobrar	₡ 102 906,00	
Saldo final cuentas por cobrar	₡ 107 500,00	
		=
$\frac{9\ 156\ 253,00}{(102\ 906 + 107\ 500) / 2}$		$\frac{₡\ 9\ 156\ 253,00}{₡\ 105\ 203,00}$

Resultado = 87

Fuente: Zúñiga, 2021.

Para medir el promedio de las cuentas por cobrar se utilizó el saldo inicial y final de cada periodo, siendo estos bastante similares. Ellos solo trabajan con un mes de crédito y el cobro es muy eficiente, el resultado indica que 87 veces se cobraron las cuentas dadas a crédito en el último ejercicio contable. O, dicho de otra manera, es la capacidad mostrada por la empresa de transformar esas cuentas en efectivo.

Las empresas tienen que poner particular atención a las cuentas por cobrar, porque representan el activo más importante después de efectivo y bancos, dadas las condiciones de ya no tener la mercadería consigo es muy relevante el hecho de hacer un buen análisis a la persona que solicite algún crédito para estar seguros de no perder el dinero por falta de cobro.

Por otro lado, si se analiza las cuentas por pagar de una empresa en este caso que vende productos del sector apícola, es importante resaltar la necesidad en algunas ocasiones de importar materia prima porque la demanda de estos no es abastecida con la oferta producida a nivel de los cantones ni inclusive con la producción nacional.

Cada barril de miel puede rondar para este año 2021 entre 700 y 800 mil colones, por lo tanto, hablar de comprar 30 barriles o más ya representa una cifra elevada de dinero para una empresa pequeña, lo que hacen es comprar a pagos esta materia prima y cancelarla antes de iniciar el siguiente ciclo de producción. Los datos obtenidos de esta empresa se detallan a continuación:

Tabla # 14 Razón de cuentas por pagar

Compras netas	₡	52 237 276,00
Saldo inicial cuentas por pagar	₡	4 626 554,00
saldo final cuentas por pagar	₡	1 411 359,00

Compras netas	₡	52 237 276,00	=	₡ 52 237 276,00
Promedio de cuentas por pagar		(4, 626,554 + 1,411,359) /2		₡ 3 018 956,50

Resultado	₡	17,30
-----------	---	-------

Pago en días	₡	21,09
--------------	---	-------

Fuente: Zúñiga, 2021.

Con base en ese resultado, se puede expresar la cantidad de veces que la empresa canceló durante el año las cuentas por pagar, dando como resultado 17, siendo esta una cifra bastante elevada indicando su eficiencia. Cuando se da el caso contrario y la rotación da un resultado muy bajo da a entender dos situaciones, la primera sería los problemas que tiene la empresa para poder pagar a sus proveedores por dificultades financieras y la segunda es haber negociado con ellos ampliaciones en el pago y por eso la disminución de la frecuencia.

Siguiendo con el ejemplo, los datos muestran como esta empresa paga en promedio a los proveedores cada 21 días, es un lapso de tiempo muy aceptable, sin embargo, puede negociar con ellos para tener más días y aprovechar ese dinero en otras inversiones que le generen más ganancias,

siempre y cuando, siga al día con los pagos y no se vea comprometida la liquidez económica con la que cuenta actualmente.

Por último, si se hace una evaluación general de las razones financieras analizadas anteriormente, se puede decir que, algunas empresas han venido administrando muy bien el hecho de la rotación de los inventarios cuando tienen pleno conocimiento de la actividad y la frecuencia con que deben de hacer las compras, esto es bueno porque al tener alto movimiento de los mismos evitan perder mercadería por temas de vencimiento o inclusive por ser de poca frecuencia y quede gran cantidad de ella en inventario.

También, se puede negociar con mayor certeza con los proveedores porque al saber cada cuanto debe de comprarse la mercadería se tiene fechas más precisas de cada cuanto se va a poder pagar en dado caso que compren con crédito y así, ser más efectivos a la hora de cancelar. Además, si se vende de contado y se paga de crédito la empresa estaría usando los recursos de otros para el giro de su operación y no los propios.

Algunas recomendaciones para tener una adecuada rotación de inventarios son:

1. Medir el tiempo en adquirir un nuevo producto: va a depender del tiempo en que se tarde la empresa en venderlo, este no debe de ser tan alto que comprometa la disponibilidad de la mercadería, ni tan bajo que implique tenerla sin vender mucho tiempo en el almacén. Se debe de encontrar el punto de equilibrio.
2. Si es nuevo en la actividad: si va a hacer la apertura de una nueva actividad o emprendimiento debe de conocer a detalle la actividad, puede hacer encuestas a nivel de Zona, de otros locales con actividades iguales o similares de manera que sepa cuales son los productos más vendidos y evitar compras innecesarias o con poco movimiento.
3. Mejorar la presentación del producto en la góndola: se debe de estudiar cual es el mejor lugar dentro del establecimiento para colocar el producto para que su apreciación sea más

eficaz a la hora de realizar las compras. Entre mejor colocado este el artículo, más fácil será su venta.

4. Variedad de mercadería: tener disponible diferentes marcas ayuda al cliente a tener un panorama más amplio y múltiples opciones para seleccionar un producto, y al suceder esto frecuentemente va a ganar preferencia entre los posibles clientes, al saber que en un mismo lugar tiene de dónde escoger lo que más le agrade y no se limita a uno o dos marcas.
5. Mejorar la estimación de la demanda: sirve cuando es una empresa que vende productos personalizados, entonces no debe de producir en exceso sino cuenta con el mercado fijo donde va a colocar todo el producto fabricado.
6. Ofertas de productos: cuando se tiene mercadería con poca rotación y hay posibilidades de perderla, se pueden realizar promociones para llamar la atención del cliente y se venda fácilmente estos inventarios.
7. Mejorar la gestión de compras: es importante contar con proveedores con entregas rápidas y eficientes, de manera que cumplir con la demanda de los productos no signifique un inconveniente. Además, negociar condiciones de precios favorables, o descuentos por pronto pago para tener mejores ganancias.

Otro aspecto del análisis de las razones es la de solvencia, a nivel de la Zona, es muy común que las personas tengan activos con valores altos los cuales han puesto a responder por deudas de un valor más bajo, esto provoca valores muy favorables en esta razón financiera. Originando alta solvencia económica para poder hacerle frente a las deudas.

Las sugerencias para tener una buena solvencia en la empresa son:

1. Al momento de solicitar un crédito es bueno saber el valor de la propiedad que se va a poner a responder para tener un equilibrio entre lo que vale el terreno y la deuda adquirida. Esto al existir probabilidades de que en algún momento se tengan problemas de liquidez y no se pueda continuar con el pago evitar perder un activo con gran valor por una deuda pequeña.

2. Es importante tener todos los activos a nombre de quien realiza la actividad económica, para una solvencia mayor. Esto por ser muy común a nivel de negocios que los activos los tienen a nombre de alguna sociedad y quien desempeña la actividad económica es otro. Entonces cuando van a solicitar algún crédito no califican por no tener propiedades a su nombre para responder a la deuda, representando una limitante para el crecimiento del negocio.

Ahora bien, si se analiza del lado de liquidez, lo común es tener deudas a largo plazo y menos a corto, y eso produce que si una empresa maneja buenos flujos líquidos como las cuentas por cobrar y efectivo o bancos con altos rangos numéricos pueda verse favorecida y tenga mayores posibilidades de enfrentar deudas próximas a pagar.

Las mayores deudas adquiridas a corto plazo son las de proveedores que algunas van desde los 15 días hasta los 3 meses máximo para la cancelación, de acuerdo con información suministrada por empresarios con acceso a financiamiento de mercadería por casas comerciales de agroquímicos donde los plazos son los más elevados o de los de ventas de licores donde el tiempo de pago es corto, esto por mencionar dos casos.

Para una empresa que tiene poco tiempo o está iniciando esta parte es más complicada porque para ser apto para crédito por lo general piden hacer de contado las primeras compras y si se mantiene constante adquiriendo producto con ellos es posible acceder a pagos de 15 a 22 días plazo, pero al inicio difícilmente le van a ofrecer de un mes a más tiempo, porque la empresa no conoce al cliente y su capacidad de pago aún no está del todo establecida.

En cuanto a liquidez algunas empresas están bien, sin embargo, no para todas es el mismo fenómeno porque se da el caso de tener altas deudas de corto plazo por pagar pero que sus activos corrientes están en mayor proporción en las cuentas por cobrar, siendo esto desfavorable cuando no tienen una buena eficiencia en el cobro de estos saldos.

Algunas sugerencias para tener una liquidez razonable en la empresa pueden ser:

1. Pago a tiempo: tratar siempre de ir al día con las deudas contraídas a corto plazo para evitar que los proveedores le anulen ese beneficio.
2. Mantener deudas a corto plazo manejables: es bueno hacer lo posible de ir poco a poco aumentando el plazo para pagar los créditos, si se es puntual se puede lograr un mayor tiempo para pagar proveedores y, además, ayuda a ir incrementando el saldo financiado por ellas. Tratando de usar lo menos posible el dinero generado por las ventas y usar el de otros; siempre y cuando, sean montos aceptables y manejables.
3. Montos razonables en activos: intente por lo menos que si sus activos líquidos como los de cuentas por cobrar son altos, el cobro sea eficiente, o en el caso de los inventarios que no sea por mercadería obsoleta, sino que estos sean convertidos rápidamente en efectivo donde es preferible contar con cifras elevadas.
4. No financiar por medios inadecuados: si su empresa tiene buena liquidez y aun así decide hacer una compra asegurarse de que el medio a usar no tenga altas tasas de interés, por ejemplo, las de las tarjetas de crédito, donde tiene que pagar a muy corto plazo y puede comprometer los flujos de dinero.
5. No endeudarse sino es necesario: es importante considerar que para adquirir una deuda de corto plazo es vital tomar en cuenta la urgencia del artículo y la utilidad dentro de la empresa. No es adecuado adquirir un producto o artículo a pagos si este no se va a requerir de modo urgente.

Ahora bien, si se pasa a la parte de rentabilidad se puede mencionar que cada actividad tiene su grado de rentabilidad, de lo contrario no existirían, sin embargo, no todas las personas saben administrar de manera eficiente los dineros que ingresan y terminan gastando de más y no de manera proporcional como se debería.

A nivel de Zona se da un fenómeno interesante con respecto a las utilidades reportadas en las declaraciones tributarias, esto por la siguiente razón: no se tiene la cultura de estar pidiendo las

facturas electrónicas y en algunos lugares se abusan de esto para evitar hacerlas, entonces reportan siempre el total de los gastos y no necesariamente todas las entradas.

Este fenómeno hace que varias empresas tengan ganancias tan bajas que se encuentren dentro del tramo exento y no paguen los impuestos correspondientes. En algunas ocasiones también, tienen ingresos por actividades secundarias que no están reportadas en Hacienda y que tampoco informan a sus respectivos contadores para ponerse al día con ese tema.

Sin embargo, a medida que pasa el tiempo y ven la necesidad de solicitar las facturas para hacer la declaración han empezado a estar más pendiente de este tema, principalmente cuando tienen muchas ganancias y no son reales porque tuvieron más gastos que no reportaron electrónicamente al no pedir las donde compraron.

Pero lo normal es cuando reportan utilidades bajas, esto hace una relación con el patrimonio muy escaso, donde aparentemente la rentabilidad sobre ese capital no ha dado los frutos esperados, cuando posiblemente no es la realidad. Por eso es de suma importancia reportar las ganancias reales para mostrar la verdadera imagen de la empresa y esto genere mejores condiciones de crecimiento para el negocio. Dicho esto, algunos consejos para mejorar esta razón se detallan:

1. Reportar los ingresos correctamente: a medida en cómo se va teniendo más control sobre las entradas y aparecen todas registradas es mayormente posible tener utilidades netas más favorables.
2. Control de los gastos: cuando una empresa sabe llevar un adecuado manejo de las salidas, es más ordenado en sus finanzas y elimina aquellos pagos innecesarios, tiene una probabilidad más grande de obtener mejores ganancias. Para esto debe de conocer muy bien la actividad a desempeñar y estar en constante revisión de los cambios en el entorno para detectar a tiempo modificaciones en los gastos, por ejemplo, si se trata de la mano de obra, si las ventas bajan, el personal debe de disminuir porque el mercado no está demandando tanto, pero si es una temporada alta, hay que aumentarlo para poder cubrir con todos los pedidos.

Ahora bien, cambiando a la razón de prueba ácida, la idea es ahondar en la realidad financiera de la empresa, dando una idea de la situación presente y de esta manera establecer previsiones de cara a posibles eventos a darse en el futuro. Si se usa correctamente se puede anticipar a problemas y de paso encontrar algunas alternativas y soluciones de forma proactiva.

En esta prueba es conveniente tener un inventario moderado para evitar un activo corriente levemente escaso, de esta manera va a ser suficiente para cubrir con aquellas responsabilidades de pago cercanas y no comprometer los números positivos. Para esto las demás cuentas como bancos deben de tener montos significativos y cuentas por cobrar acordes a la deuda existente, para poder cubrirla sin problema.

De este modo el fin principal de la razón de prueba ácida será determinar la capacidad de pago de la compañía, sin la necesidad de vender el inventario y los demás activos. Sino más bien con la disponibilidad de efectivo y otras cuentas convertibles fácilmente en dinero. Es importante recalcar que el inventario se retira de la fórmula porque la empresa no debería de depender de esta cuenta para pagar sus necesidades más próximas, principalmente cuando las mercancías en stock no son fáciles de vender y el ingreso de ese dinero no se puede garantizar oportunamente.

Por las razones mencionadas surge el hecho de recomendar ciertas prácticas para ayudar a las empresas con problemas en este tema:

1. Inventarios: tener el margen apropiado de inventario, no escasez ni exceso, para poder cubrir las necesidades de la demanda.
2. Alta rotación de mercadería: esto va a ayudar a convertir el inventario rápidamente en efectivo generando una mayor liquidez en la empresa. Al estar rotando aceleradamente va a producir una recuperación más eficiente del dinero invertido, mismo que funcionará para volver a comprar y así evitar financiarse de manera repetida en condiciones desfavorables o no tan aptas dependiendo de la actividad de la empresa.

3. Distribución correcta de los activos: cuando una empresa tiene alta liquidez es importante revisar en cuales cuentas están distribuidos estos montos, porque puede significar la presencia de activos donde no se está recibiendo ningún beneficio y podrían perder valor con el paso del tiempo o traer perdidas de manera directa como lo serían las cuentas por cobrar.
4. Pasivos de corto plazo: adquirirlos solo si se tiene certeza de ser necesarios y que, además, para la fecha de vencimiento se tendrá el dinero disponible para hacer la cancelación. De otro modo, buscar otras alternativas para hacer la compra ya sea de materia prima, salarios u otro gasto o inversión que comprenda el hecho de tener una deuda a corto plazo.

Importante mencionar que no necesariamente tener poca liquidez es un sinónimo de eficiencia, siempre y cuando los recursos estén invertidos en otras áreas que generen suficiente rentabilidad, de esta manera se puede dirigir el dinero a inversiones con mayores ganancias y no tenerlas a la vista donde no van a generar ningún ingreso. Activos productivos son los favorables para fortalecer las finanzas de la empresa. Y un dinero disponible sin usarse no está siendo bien utilizado al no generar beneficios.

Si se trata de capacidad para cubrir los compromisos financieros, la mejor opción es generando suficiente flujo de dinero y esto no se logra con la inmovilización de recursos con una leve o poca capacidad para generar efectivo. Se está claro que el capital de la empresa es vital y debe de garantizarse para operar, pero debe de haber un equilibrio para no ver comprometido el funcionamiento de la entidad.

Por otro lado, en el tema de la rotación de cuentas por cobrar, algunas empresas tienen la ventaja de venderle o brindarle servicios al gobierno y esto les favorece porque tendrán un dinero prácticamente fijo al término del tiempo de haber emitido la factura de crédito. Estos venden grandes cantidades, pero así mismo tienen la certeza del pago, por lo general, el lapso máximo es de un mes, recuperando la inversión rápidamente y cancelando a tiempo los proveedores a quienes les hizo la compra de tales productos.

1. Estudio previo a otorgar crédito: es un proceso vital para la empresa que brinda crédito, es necesario revisar la disponibilidad y capacidad para pagar de la empresa que solicita crédito, esto evitando posibles incobrables a futuro.
2. Documento de respaldo: aunque en zonas rurales se trabaja mucho con el tema de la confianza, en los negocios esto no debería de considerarse, ya que, en una eventual demanda para cobrar las cuentas es necesario presentar facturas o documentos donde se respalde la deuda existente y no se pierda ese dinero.
3. Tiempo de crédito: debe de haber un equilibrio entre el tiempo que debe de hacerse el pago a los proveedores y el de recibir el dinero proveniente de los clientes a los cuales se les brindó este beneficio. Lo recomendable es ofrecer un lapso menor a los clientes comparado con el que la empresa debe de pagar la factura, esto por si se origina algún atraso en el cliente, aun así, se tenga más chance para pagar al proveedor y no genere un inconveniente.
4. Eficiencia en el cobro: no es el hecho solo de realizar la venta lo importante, sino estar pendiente de las fechas en las cuales debe de hacerse el pago para cobrar oportunamente las facturas y evitar atrasos en los pagos. Entre más rápido se haga el cobro de las facturas hay más posibilidades de reinvertir el dinero nuevamente y aumentar los beneficios para la empresa.
5. Analizar constantemente la cartera de clientes: posterior a otorgar los créditos es una práctica muy buena el estarle chequeando cada cierto tiempo la rentabilidad de esa cuenta para la empresa porque en cualquier momento podrían variar las condiciones crediticias del cliente y pasar de ser optimo a riesgoso.

Finalmente, el tema de endeudamiento a nivel de la Zona, es uno de los más preocupantes al haber tantos negocios con algún tipo de crédito. Varios de los comerciantes no saben cuáles son los rangos adecuados de deuda o que pueden ser aceptables dependiendo de la cantidad de bienes disponibles para hacerle frente. Muchos de ellos se encuentran preocupados por este tema, pero es

momento de realizar cambios considerables para obtener mejores resultados y para evitar impactos negativos en las finanzas de los negocios.

El fin de analizar esta razón financiera es verificar cuanto porcentaje de los activos están comprometidos y cuanto es lo que queda disponible. Entonces al saber cuánto se debe por cada colon en activos ayudará a tener un panorama claro de si la empresa está en orden y bajo un porcentaje apropiado o si no es así, hacer cambios internamente.

En ese sentido se brindan varias opciones para combatirlo de la mejor manera:

1. Prioriza el pago de las deudas: se debe de hacer una lista de todas las deudas adquiridas por la empresa de corto y largo plazo para tener claros los montos a los cuales se les debe de hacer frente. Tener un detalle preciso de los plazos, tasa de interés y cuotas mensuales a pagar. Esto porque de esta manera se iniciará con el pago de aquellos que representen una mayor salida de pago de intereses por la tasa que se tiene, siendo estos los del costo financiero más elevado son los primeros a irse cancelando.
2. Concentrarse en pagar las deudas: se requiere de mucha disciplina para enfocarse en estar realizando el pago de estas y no tomar desvíos a comprar otras cosas por intervención de las emociones y los deseos de consumismo con los cuales se lidia comúnmente en la actualidad. Sino más bien orientarse a bajar los niveles de endeudamiento y conseguir satisfacción personal en el proceso para terminar rápido con el crédito y distribuir posteriormente esos dineros en otras inversiones generando más dinero.
3. Arreglos de pago o refundición de deudas: si se tienen muchos créditos distribuidos en diferentes lugares una alternativa puede ser la de unificarlos todos en un solo lugar a una tasa accesible permitiéndole a la empresa tener un respiro y preocuparse por un solo pago al mes y una sola fecha, dejando de lado estar haciendo múltiples pagos en distintas semanas del mes donde algunas veces los tiempos de pago no se cumplen por olvido.
4. Ampliaciones de plazo: hasta donde sea posible es bueno renegociar las condiciones de las deudas intentando conseguir un plazo mayor para el pago, de esta manera el monto mensual

a cancelar será menor y si la empresa podía realizar anteriormente la cuota mensual sin problema, esa diferencia al haberse reducido podría tomar la iniciativa de ir la amortizando a la deuda. A largo plazo se ahorrará un monto considerable de intereses si sigue con esa práctica.

5. Evalúa el presupuesto: es importante tener pleno conocimiento de los montos de ingresos y gastos obtenidos por la empresa, donde si se presenta un crecimiento considerable de las deudas es porque se está gastando más de lo vendido. Bajo esas condiciones solo hay dos alternativas, una es aumentar los ingresos y la segunda es bajar los gastos, esta última representa la manera más accesible y sencilla de administrar al depender de factores internos.
6. Analiza las opciones crediticias de otros bancos: aunque a nivel de la Zona, las empresas suelen ser muy leales en cuanto a las entidades de preferencia, siempre es bueno buscar otras alternativas financieras que puedan ayudar a la empresa a salir de apuros económicos. El hecho de indagar sobre las condiciones de plazos y tasas de interés que otras entidades le pueden ofrecer la salida necesaria para reacomodar los números y generar mayor liquidez en la empresa.
7. Incrementar los ingresos: si lo que se quiere es disminuir las deudas adquiridas una solución es buscar nuevas fuentes de ingresos, en la medida de lo posible utilizando los activos ya existentes para no provocar la salida de dinero en este proceso y explotar los bienes que se tienen para generar otras entradas. Al finalizar ese dinero recibido adicionalmente puede usarlo para pagar deudas y no para originar gastos.

Ahora bien, algunas personas sugieren que es conveniente ir cancelando aquellas deudas pequeñas e ir viendo una mejoría a medida del avance obtenido, sin embargo, la idea de priorizarlas por aquellas que tengan tasas de interés elevadas es para ahorrarse gran cantidad en el pago de esos intereses y al tener mayor dinero disponible este se puede usar para amortizar las deudas más grandes.

Por otro lado, es muy importante para todos aquellos negocios en crecimiento, mantener sus finanzas lo más sano posible, donde les permita llevar las operaciones adecuadamente. Uno de los aspectos a tomar en cuenta es la correcta gestión de las cuentas por pagar, mismas que a futuro mostraran una imagen de la efectividad de la entidad para negociar con los proveedores, teniendo una buena relación con ellos, realizando pagos a tiempo y manteniendo un adecuado flujo de efectivo.

Por esa razón la rotación de cuentas por pagar representa para la empresa una manera de ver la eficiencia en el pago dependiendo de la frecuencia con la cual cancela a sus proveedores, una frecuencia moderada va a brindar una buena imagen a la empresa, mientras que cuando es baja podría mostrar ciertos inconvenientes para cancelar, esto dependiendo del tipo de actividad en donde se desenvuelva.

Para mejorar en esta razón financiera hay ciertos aspectos a considerar los cuales son:

1. Aprovecha los plazos ofrecidos por las casas comerciales: se debe de organizar las facturas para darle prioridad a aquellas que cuenten con un plazo más próximo a vencer, y así poderlas pagar a tiempo.
2. Mantener buena comunicación: si por alguna razón la empresa no puede realizar el pago correspondiente de alguna factura es muy importante comunicar a tiempo esta situación, preferiblemente hacerlo de manera anticipada antes de su vencimiento, para ver la posibilidad de negociar otra fecha de pago.
3. Revisar el tiempo pactado: cuando se tienen muchos proveedores, algunas veces no se le da la atención necesaria a este factor, y es vital estar revisando que ellos se encuentren cumpliendo los compromisos previamente pactados en tiempo y forma; así como se pagan las facturas así debe de ser también la otra parte de eficiente al momento de entregar, revisar la cantidad solicitada y en buen estado, de lo contrario hacer las devoluciones o reclamos correspondientes.

4. Descuentos por pronto pago: cuando la empresa pueda hacer el pago anticipadamente, sin afectar los flujos de efectivo, es una buena técnica para ahorrarse algún dinero en la factura. Esto ayuda a ir creando esa relación de confianza a quienes suministran los productos o materias primas a la entidad.
5. Establecer recordatorios de pago: en muchas ocasiones por descuido de las personas no se realizan los pagos de manera oportuna, si es el caso es bueno tener ciertas alertas para recordar fechas importantes de cancelación de facturas.
6. Elegir a proveedores más allá del precio: es común al tomar la decisión entre proveedores decidirse por el de mejores precios, pero no solo eso es necesario, también, se ocupa responsabilidad al entregar pedidos, un buen servicio al cliente y tener una buena comunicación.
7. Ingresos y gastos equilibrados: pareciera ser muy evidente este punto, sin embargo, se dan casos donde las empresas no se organizan tan bien y gastan más de los ingresos obtenidos. Por eso se debe de mantener unas finanzas sanas y evitar acumular demasiadas deudas a tal magnitud de no poder pagarlas a futuro y se salga de control.

Finalmente, se puede mencionar que para algunas empresas es más sencillo todo este tema de control de las cuentas financieras y cómo hacer para obtener resultados favorables, esto por haber recibido en algún momento capacitaciones o por la experiencia obtenida a través de los años. A nivel de la zona según los datos de la encuesta solamente un 13,5% ha recibido por parte de las entidades bancarias una charla sobre educación financiera, y cuando se les consulta si les interesaría recibirlas un 88,4% responde afirmativamente.

Por los hallazgos de la encuesta aplicada sobre la necesidad de recibir este tipo de capacitaciones, se dirigió a las oficinas de cada una de las entidades financieras y ellos indican lo siguiente:

En el Banco Popular y de Desarrollo Comunal solamente han ofrecido este servicio cuando de las oficinas centrales han solicitado la participación de algunos clientes de la Zona, entonces

ellos realizan la consulta a ciertas personas para saber si les interesa asistir a la charla y el tema a exponer, de ser así, le dan toda la información al respecto y se dirigen hasta el lugar para recibirla. La persona interesada se financia por medios propios los gastos de transporte y alimentación.

Ahora bien, según dicen no siempre las personas que confirman su asistencia se presentan a recibirla, esto porque se les presenta algún inconveniente de urgencia que atender o simplemente se les olvida. Entonces, el hecho de ser charlas presenciales en muchas ocasiones provoca la ausencia a las mismas.

Otro de los bancos consultados fue el Banco de Costa Rica, donde indican no tener un programa de capacitaciones a nivel de la zona para este tipo de temas, así mismo lo expresa Coopealianza y Coopetarrazú. Mostrando entre estas tres instituciones la carencia existente en temas vitales para los deudores como lo son los relacionados con la educación financiera.

Adicional a estos, Coopesanmarcos indica tener alianzas estratégicas con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), donde al ser gratuitas y ser en el cantón de León Cortés, lo ven favorable por no tener que transportarse hasta San José a recibirlas. Representando una salida económica muy baja para los usuarios a quienes se les imparte y al mismo tiempo una oportunidad de aprendizaje sobre temas financieros.

Por otro lado, está el Banco Nacional de Costa Rica, donde tienen a disposición de los clientes una plataforma denominada PYME NAUTA, en ella se brindan diferentes capacitaciones dependiendo de la necesidad del cliente y es de ingreso gratuito. Para el mes de julio de 2021 tienen una oferta de los siguientes cursos:

1. Las 5 causas del por qué no se dan las ventas y qué hacer al respecto: dirigido a empresarios(as) Pyme, encargados comerciales, jefaturas, y futuros emprendedores (as).

Los contenidos de este curso son:

- ✓ Perfil de los clientes
- ✓ Comunicación

- ✓ Mercado
- ✓ Tomador de decisión
- ✓ Benchmarking
- ✓ Medidas correctivas con sus objetivos (enfoque Smart)

Muchas veces la empresa no sabe cuál es la razón por la que no se logran las metas en las ventas, pero hay casos en donde no se tiene el conocimiento necesario de estas áreas y por eso las decisiones tomadas no producen efecto en las finanzas de la organización. Este curso le ayudará al emprendedor a conocer el enfoque correcto para llegar a esos clientes potenciales y lograr subir los números de la empresa en la parte de ingresos.

2. Cálculo de liquidaciones laborales: para esta parte se pretende desarrollar varios aspectos frecuentes que ocurren en la empresa indistintamente del tamaño, siempre y cuando, manejen personal, para esto se explicará:

- ✓ Despido con responsabilidad patronal
- ✓ Despido sin responsabilidad patronal
- ✓ Renuncia
- ✓ Terminación por mutuo acuerdo
- ✓ ¿Cómo proceder en caso de fallecimiento del trabajador?
- ✓ Revisión de estimaciones de derechos y demandas laborales
- ✓ Cálculos de embargos salariales
- ✓ ¿Cómo proceder en caso de varios embargos?
- ✓ ¿Cómo aplicar una pensión alimentaria?
- ✓ Taller aplicando lo aprendido

Es un tema de mucha relevancia porque cada empresario debe de conocer como es el actuar de ellos en caso de un despido o renuncia de un empleado, esto por las variaciones dadas en los últimos años en las leyes de Costa Rica, donde tienen que adaptarse y acoplarse a ellos. Lo mejor es igualmente tomar opinión a los profesionales en el área si surge alguna duda al presentarse

alguna situación con un trabajador, de manera que ninguna de las partes salga afectada y se cumpla la normativa correctamente.

3. Seguros para Pymes: enfocado en la importancia de proteger su negocio. Los temas a desarrollar son:
 - ✓ Importancia de los seguros
 - ✓ Modelo de correduría de seguros
 - ✓ Seguro SOS PYME y seguro propela.

Ante la ocurrencia de un siniestro, un negocio podría perder mucho dinero si no tiene una póliza que cubra este evento, por eso el saber de estos temas le puede ayudar a tener cierta tranquilidad en caso de ocurrir alguna tragedia. Ahora bien, no está de más mencionar la importancia de tener los empleados asegurados, principalmente si manejan máquinas de alto riesgo y equipo peligroso, esto porque en cualquier momento puede ocurrir alguna situación y ellos tienen el derecho de sentirse protegidos por la empresa.

4. Creatividad más inteligencia emocional: Está dirigido a mujeres empresarias y emprendedoras. El contenido del programa es:
 - ✓ Elementos de la adaptación creativa.
 - ✓ Fuerza colectiva que facilita la resiliencia en las mujeres empresarias.
 - ✓ Fortalecimiento de la participación de las mujeres en la vida empresarial.

Un taller bastante interesante y muy útil para las mujeres que tienen negocios en la Zona, les puede dar un aire de ideas nuevas e innovadoras de como explotar esa creatividad que cada una trae consigo. Y de paso como ayudarles a crecer en la participación de los mercados puesto que representa para la mujer un paso muy importante en una sociedad donde la mayor parte de emprendedores por lo general son masculinos.

5. ¿Cómo manejar mis finanzas en tiempos de pandemia?: dirigido a empresarios PYMES. Se hablará de:

- ✓ Creencias mentales y la situación de las personas en el manejo del dinero.
- ✓ Identificar el momento en que se encuentra y hasta donde desea llegar para cumplir sus objetivos personales y empresariales.
- ✓ Planificación del dinero: crear conciencia de la situación financiera actual para realizar un cambio.
- ✓ Dinero: desde el crédito hasta el ahorro... ¿por qué si y por qué no?
- ✓ ¿Preparado para una pandemia?... Y ahora ¿Qué hacer?

Este curso es muy importante porque las empresas han sufrido muchos cambios durante el último año en la parte financiera y algunas no han logrado adaptarse a lo nuevo, inclusive muchos negocios cerraron por no estar preparados económicamente para afrontar las situaciones dadas en el mercado.

6. ¿Cómo un marketplace puede impulsar las ventas de tu negocio?: dirigida a empresas que requieran iniciar su tienda virtual o que ya la tengan y quieran sacarle más provecho. Los contenidos a tratar son:

- ✓ ECommerce
- ✓ Nuevos modelos de negocio
- ✓ Venta colaborativa
- ✓ Importancia del marketplace y su funcionamiento

El hecho de poder explotar al máximo las herramientas tecnológicas ayudan a una organización a alcanzar un mercado más amplio, incluso fuera de la zona rural estudiada, es importante que las pequeñas empresas se vayan adaptando a los nuevos cambios y puedan ir redirigiendo la vista a otras formas de vender los productos y llegar de una forma rápida a los posibles clientes.

7. ¿Qué tan digital es su PYME? hagamos un chequeo: en esta ocasión se pueden inscribir las empresas que ya usan las plataformas web para promocionar su actividad en la red, pero desean incrementar su uso y encontrar otras alternativas aplicables.

Si la persona decide matricularse en este recibirá:

- ✓ Programa PYME Digital Costa Rica
- ✓ Antecedentes del Chequeo Digital
- ✓ Qué es el chequeo digital y sus beneficios.
- ✓ Dimensiones de la madurez digital
- ✓ ¿Cómo usar el chequeo digital?

Es muy funcional por las áreas a tratar en temas tecnológicos, se pueden tomar ideas para mejorar las habilidades que la empresa posee, además, pasos para acondicionar una transformación digital y como perfeccionar la comunicación con el cliente para atraerlo y mantenerlo fiel a la entidad.

8. Tres pasos para administrar un negocio rentable: para este se analizan puntos específicos como:

- ✓ Mi punto de partida
- ✓ Mi visión empresarial
- ✓ Mis mediciones óptimas

Si es una persona con deseos de iniciar con un emprendimiento este curso le será de mucha ayuda para tener ideas básicas de cómo hacer un buen trabajo desde el inicio. Saber hacia dónde va a dirigir la mirada de acuerdo con lo que desee lograr y la posible forma para alcanzar esos objetivos.

9. SEO Básico: Cómo ser encontrado en la Web: esto se refiere a la optimización de las páginas para que se muestren en las primeras posiciones de búsqueda de los navegadores. Sin esta herramienta, al momento de buscar en páginas como Google presentarían una mayor dificultad en encontrarlas.

- ✓ Entendiendo Google y los buscadores: Rastreo, indexación y ranking.
- ✓ Contenido y Relevancia: La clave para ser encontrado.
- ✓ Palabras y búsquedas claves: Qué son y cómo usarlas.
- ✓ Experiencia y usabilidad: La importancia de un sitio fácil de usar.
- ✓ Referencias, vínculos y amplificación.
- ✓ Información técnica (que todos podemos entender).
- ✓ Herramientas y Recomendaciones finales

Un tema muy útil para principiantes en uso de páginas web y sientan interés por aprender cómo sacarles provecho a las páginas web, donde pueden promocionar sus productos, de forma sencilla pueden mostrarlos, recibir pedidos por medio de estos sitios y si fuera el caso recibir los pagos por el mismo medio.

10. ¿Cómo lograr negocios digitales exitosos para Pymes?: para público que desee saber temas como:

- ✓ ¿Qué son los negocios digitales?
- ✓ ¿Qué es el e-commerce?
- ✓ ¿Qué es el marketing digital?
- ✓ ¿Qué son y cuáles son los canales digitales?
- ✓ 5 estrategias en redes sociales para aumentar mis ventas
- ✓ Estrategia 1: ¿Es necesario que estemos en todos los canales digitales?
- ✓ Estrategia 2: ¿Cómo empiezo?
- ✓ Estrategia 3: ¿Cómo mantengo el crecimiento?
- ✓ Estrategia 4: ¿Errores más comunes a la hora de comunicar?
- ✓ Estrategia 5: Plan de negocios

Cuando una empresa inicia muchas veces no sabe cuáles son los canales adecuados para comunicar sobre su producto o no ha hecho un estudio sobre el target al cual va dirigido. No todos los públicos son iguales, hay que saber dependiendo de la generación cuales son las maneras apropiadas para venderle un producto. Entonces conocer un poco sobre marketing digital puede

aclarar dudas sobre cómo se está vendiendo y mejorar para obtener resultados favorables para la organización.

Ahora bien, es importante indicar que, con los avances en la tecnología, si una persona quisiera tener más conocimientos sobre cualquier tema se ocupa solamente saber utilizar los navegadores web y pueden encontrar infinita cantidad de videos explicativos por profesionales o personas con mucha experiencia en el tema.

Sin embargo, todo está en el aspecto cultural, ciertamente muchos se quedan sin investigar sobre contenidos de interés solamente por no invertir tiempo en buscar información al respecto. Siendo esta una práctica bastante inapropiada y que a la larga por no hacerlo podría traerle problemas económicos a la empresa. En internet hay un sinnúmero de charlas gratuitas sobre cualquier tema en particular, todo está en la disposición de la persona.

De igual manera hay profesionales en distintas áreas los cuales podrían eventualmente brindar capacitaciones dependiendo del área de la empresa que se quiera reforzar. Así se tendría un profesional especializado en ese asunto directamente y con las facilidades virtuales se puede hacer desde cualquier lugar. Entonces esto no impide estar capacitando al personal y mantenerlo actualizado, para favorecer a futuro las finanzas de la organización.

Ahora bien, dependiendo del sector en el cual se tenga la actividad a nivel de la Zona, se podrían dar ciertas capacitaciones para el área comercial, de servicios, agrícola o ganadera, por eso se originan algunas de las recomendaciones dependiendo del departamento sobre temas relevantes que podrían brindar las distintas entidades bancarias analizadas en vista de que algunas de ellas no ofrecen este servicio a los clientes y una manera de ayudarles es precisamente mostrándoles formas de como adaptarse a los cambios y aprovecharlos para lograr un crecimiento empresarial. A continuación, las sugerencias:

Para los vendedores puede enfocarse una capacitación adecuada para aprender metodologías exitosas e innovadoras para lograr aumentar los ingresos y poder llegar a las metas anuales con mayor facilidad. Algunas veces se tiene el personal a disposición, pero los métodos

usados para ofrecer el producto no son los mejores y recibir información actualizada de cómo mejorar en ese aspecto puede favorecer grandemente los indicadores económicos.

En esta sección de ventas podrían recibir inducción sobre temas como:

- ✓ Software de ventas CRM: un sistema que les ayude a agilizar el papeleo donde muchas veces se pierde gran parte del tiempo, es una manera útil de alcanzar una mayor cantidad de pedidos y vender más producción. Mientras se utilice un sistema práctico y sencillo de manipular va a ser muy útil para el personal, donde poco a poco se irán adaptando a los cambios y haciendo las tareas con mayor rapidez.
- ✓ Técnicas de prospección y negociación: para alcanzar una venta satisfactoriamente la persona debe de saber cuál es el mejor método para hacerla efectiva. Es común perder ventas porque el empleado no supo hacer la negociación con el cliente y este prefiere hacer la compra en otro lugar. De ahí la importancia de tener un personal capacitado en este tema.
- ✓ Conocimiento del producto y de la empresa: si un trabajador tiene pleno conocimiento de las características del producto a vender y de la forma de trabajar de la organización es mucho más sencillo colocar el producto, porque va a poder atender cualquier interrogante que le surja al comprador, es por eso muy importante estarlos actualizando sobre cualquier producto nuevo antes de ser lanzado al mercado.
- ✓ Liderazgo e influencia: tener un líder en este departamento que pueda dirigir a los demás colaboradores es una manera muy practica de crear un buen entorno interno. Esto porque tendrán a una persona que les brindará toda la guía de cómo actuar en ciertas circunstancias y como resolver cualquier inconveniente. Capacitar a una persona para que tenga este puesto puede proporcionar beneficios a lo interno del departamento.
- ✓ Investigación de mercado: estar en constante actualización de los cambios en el entorno es vital, no se puede quedar uno con lo mismo de siempre, hay que ofrecer al cliente nuevos productos y servicios y para lograrlo es importante la investigación del mercado en donde

la empresa está comercializando. Además de las nuevas formas o tendencias para poder llevar la parte de ventas hacia esa ruta.

- ✓ Comportamiento del consumidor: crecer para una empresa significa no dejar de lado aspectos importantes como lo es el comprador, siendo este quien va guiando al mercado sobre la forma de realizar compras y demás. Por eso, el hecho de estar constantemente monitoreando estos cambios es vital para poder tomar decisiones proactivas y no vaya la entidad a quedar fuera del mercado por no estar pendiente.
- ✓ Aprendizaje activo: para lograr esto cada vendedor debe de tener esa disposición de salir de la zona de confort y aprender sobre como explotar los talentos y usarlos en la empresa para llegarle a esos clientes que pueden ser más difíciles de atraer.
- ✓ Creatividad, originalidad e iniciativa: cada persona por si sola tiene ideas creativas, pero si no se le enseña al trabajador en como explotarlas, es más difícil para algunos ponerlo en práctica, entonces, si se les brinda las herramientas ellos pueden mejorar y mostrar maneras originales por medio del apoyo recibido por la empresa para ofrecerle ampliar esos conocimientos.
- ✓ Inteligencia emocional: es un área que muchas compañías no trabajan, pero tener autoconocimiento, autogestión, facilidad para trabajo en equipo, empatía y habilidad para gestionar conflictos, ayuda mucho para mejorar el ambiente laboral en cualquier empresa. Y si bien es cierto, un trabajador satisfecho y motivado puede generar mejores resultados y al mismo tiempo motivar a otros para laborar de la misma manera.

Si el área de ventas es importante para una entidad, igualmente lo es el departamento de contabilidad y finanzas. Ellos son aquellos analistas con los cuales cuenta la empresa y quienes brindarán la información oportuna para tomar decisiones, por eso se recomiendan ciertas capacitaciones a estos para producir mejoras a nivel empresarial:

- ✓ Comunicación con el equipo: no solo se necesitan empleados eficientes, sino que logren tener un ambiente de trabajo aceptable y para esto es preciso tener una buena relación con

los demás compañeros de trabajo y logren trabajar en conjunto para el logro de las metas tanto del departamento como las generales de la empresa.

- ✓ Actualización sobre sistemas contables: en todo momento se dan actualizaciones de software los cuales afectan a muchas áreas de la empresa, pero en el área financiera es importante contar con un buen entendimiento de la totalidad del sistema porque por más pequeña que sea la modificación sino se tiene conocimiento de cómo proceder puede provocar un descontrol interno.
- ✓ Presentación de los estados financieros: estar capacitado al personal en cuál es la manera correcta de mostrar la información contable es ventajoso porque entre más ordenada y precisa sea, se vuelve sencillo tomar decisiones para los dirigentes, por eso, se debe de aprender cuales son los contenidos altamente importantes para la gerencia y presentarlos de tal forma que agilicen los procesos.
- ✓ Interpretación de información contable: no solo se requiere personal capacitado para el departamento contable y financiero, también, se ocupa personas analíticas sobre la información generada, los cuales puedan brindar su punto de vista al respecto para exponer soluciones y propuestas para un crecimiento integral de la organización. En algunas ocasiones se dan casos donde el personal sabe el origen de la información, pero no saben cómo interpretar esos datos por eso es bueno enseñarles formas para hacerlo.

En este departamento debe de haber personal comprometido con la empresa que se sienta parte de, esto ayuda a tener mejores rendimientos y no solo estén por un salario al mes. El personal debe de buscar y proponer soluciones a problemas financieros que encuentren. Por ejemplo, si el endeudamiento es alto deberían de acercarse a otras entidades para ver si les ofrecen mejores condiciones crediticias y ya con la información recopilada poder proponer a la gerencia cambios al respecto.

Otra parte de la empresa es la administrativa, acá se deben de tomar las decisiones más acertadas posible para no dirigirse sobre terrenos inadecuados o que pueden llevar a la sociedad a enfrentarse a condiciones desfavorables y ambientes donde pueden traer complicaciones. Si bien

es cierto los demás departamentos son vitales, este es el que brinda la dirección a todos y, por lo tanto, debe de procurar estar siempre pendiente de cualquier cambio tanto interno como externo y para esto podría capacitarse en estos temas:

- ✓ Trabajar en equipo: una empresa puede ser muy exitosa si la parte administrativa logra mantener buenas relaciones con el personal, es por esta razón que los altos mandos deben de saber comunicarse con los distintos niveles jerárquicos para lograr una cadena de resultados positivos. Trabajar como un todo y no como departamentos separados, al final deben de llevar una misma dirección.
- ✓ Administrar el tiempo y metas: si los dirigentes de la empresa tienen pleno conocimiento de los objetivos, pueden supervisar el logro de los mismos y tomar decisiones antes de ocurrir algún evento o al momento de suceder alguna situación no planificada poder solucionarlo. Pero si no saben cómo hacerlo es necesario brindarles la asesoría para orientarlos y sepan organizar el tiempo de tal manera que al finalizar cada periodo se obtengan los beneficios esperados a nivel corporativo.
- ✓ Organización empresarial: para lograr el éxito una empresa debe de tener estructurado cada proceso realizado a nivel interno, tratando de mantener todo bajo control para evitar posibles problemas futuros. La alta gerencia debe de procurar esto para cada área y estar pendiente de:
 1. Las buenas relaciones con proveedores: para asegurarse la disponibilidad de productos, servicios y materias primas, además, poder negociar con ellos precios favorables y condiciones de crédito.
 2. Clientes satisfechos: buscar la lealtad del cliente sería un objetivo a considerar para asegurarse futuras compras e ir formando una buena imagen consiguiendo con esto atraer más consumidores potenciales.
 3. Productos o servicios de calidad: de acuerdo con las necesidades de cada comprador se debe de hacer lo posible por satisfacerlas de la mejor manera, con buenos precios y variedad.

4. Desarrollo de un plan de marketing apropiado: en conjunto con el departamento de publicidad se debe trabajar para crear estrategias innovadoras y acertadas que vayan dirigidas a ese mercado y este pueda responder positivamente. Logrando posicionarse en la mente del consumidor y se logre la preferencia.
5. Ambiente laboral adecuado: para trabajar cómodo y aumentar la productividad se requiere un apropiado entorno. Por eso es imprescindible dedicar un gran esfuerzo dirigido desde el más alto rango hasta el más bajo, para crear experiencias orientadas a impulsar el bienestar y creando poco a poco una cultura de positivismo y respeto dentro de la organización.
6. Imagen financiera solida: para temas de endeudamientos nuevos o incluso los existentes es indispensable mostrar la mejor apariencia posible. Esto se logra controlando todos los recursos que tiene la sociedad y optimizándolos para mantener una sostenibilidad y crecimiento empresarial en la parte económica. Cuando una empresa transmite una buena imagen financiera brinda confianza para atraer a nuevos inversores, generando capital fresco para trabajar y aprovechando los recursos para el cumplimiento de metas corporativas.

Estos temas propuestos anteriormente podrían ayudar mucho a las pequeñas empresas de la Zona, a entender sobre el funcionamiento integral del negocio, fortaleciendo las áreas que requieran ser reforzadas y brindándoles nuevos conocimientos. Claramente deben de estar en constante actualización porque las transformaciones de los mercados se van dando todos los días, pero al menos tendrían las bases para poder enfrentarse a esas variaciones.

Cada entidad financiera debe de reconocer la necesidad existente a nivel de los tres cantones por recibir capacitaciones y al mismo tiempo, la disposición de muchos comerciantes por aprender sobre temas novedosos e importantes como lo son los relacionados con la educación financiera y de otros afines con el crecimiento económico de las empresas.

Bajo este mismo tema, la noticia más reciente brindada por una institución nacional como lo es el Banco Nacional de Costa Rica, fue el día 29 de junio de 2021, en una entrevista en Teletica, donde el señor Francisco Gamboa director general de las relaciones institucionales fue entrevistado en la edición meridiana por el señor Ignacio Santos, para comentar sobre las capacitaciones brindadas durante el último año por este conglomerado financiero.

En este programa salen a relucir ciertas cifras importantes de mencionar como lo son: las 300.000 personas a las cuales este banco brindo capacitaciones en el 2020 sobre temas de mejores prácticas de endeudamiento, ahorro, consumo, pensiones y el aprovechamiento de las plataformas digitales. Siendo esta una de las entidades mayormente comprometida por el ámbito social, ambiental y por obtener finanzas sostenibles por parte de sus clientes.

Todos los bancos se verían beneficiados si la población tuviera estos conocimientos porque serían personas ordenas económicamente y de manera directa se convierten en personas físicas o jurídicas con un nivel de riesgo financiero bajo o nulo y al suceder esto el banco no necesitaría hacer reservas sobre posibles créditos a esta población porque podrían tener capacidad de pago y al mismo tiempo les queda más capital para poder prestar a otros negocios.

Si bien es cierto, es preferible para el banco tener un cliente con un crédito alto, donde administra una sola cartera fácilmente, que otorgar la misma cantidad distribuida en cien créditos a pequeñas empresas. Pero es bueno que opten por la solidaridad a nivel de Zonas rurales como la de los Santos donde el fenómeno más común es pequeños emprendimientos que solo desean crecer y lograr la independencia.

Si el dinero se distribuye entre muchas pymes, el riesgo de no pago es menor porque al ocurrir una eventualidad financiera puede que no afecte a todos en la misma magnitud, mientras que, si solo se tiene una empresa en vez de cien, si esta por alguna razón quiebra el banco pierde la totalidad del dinero colocado.

Ahora bien, si se analiza este aspecto desde una perspectiva integral, es recomendable ayudar impulsando todas estas PYMES, que generaran empleos en distintos cantones a una sola

sociedad donde la cantidad de trabajo posiblemente sea menor porque normalmente tienen automatizados muchos de los procesos, situación que no se da en los negocios pequeños porque no tienen la capacidad económica para lograrlo y evidentemente necesitaran mayor cantidad de personas para conseguir el funcionamiento de la empresa.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- ✓ Se mostró las utilidades para los comerciantes de la Zona de los Santos, dependiendo de la plataforma bancaria que deseen utilizar y las características de cada una para saber cuáles ofrecen los mejores beneficios económicos dependiendo del tipo de actividad desarrollada.
- ✓ Se determinó por medio de la encuesta aplicada que el uso de las herramientas financieras puede ayudar al crecimiento económico de cada negocio, siempre y cuando se utilicen de una manera responsable y adecuada. Sin embargo, aún existe cierta desconfianza a nivel de los consumidores porque siguen usando en mayor proporción los pagos en efectivo.
- ✓ Se analizó de acuerdo con razones financieras y tomando como referencia datos de distintos sectores económicos, que muchas de ellas no tienen una buena estructura financiera por la forma de trabajar. Dependiendo del sector se encontró impactos tanto positivos como negativos. Prevaleció la necesidad de mejorar la administración de los pasivos de corto plazo donde algunas presentan ciertas dificultades.
- ✓ Se detalló algunas de las capacitaciones ofrecidas por las entidades bancarias, pero también, se hizo una lista de posibles áreas donde hay temas necesarios de reforzar para los empresarios de la Zona, en el cual muestran ciertas debilidades al momento de negociar. Esto porque no hay mucho interés por estas entidades de brindar capacitaciones a sus clientes y por esta razón se realizó la propuesta de temas.
- ✓ Se concluyó que el efecto económico producto del uso de las entidades financieras ha tenido un impacto en dos vías, primeramente, positivo porque en temas de endeudamiento han sido flexibles en cuanto a la ampliación de los plazos y la readecuación de algunas deudas. Sin embargo, también se detecta uno negativo al mostrar la mayoría de ellas una indiferencia por ayudar a los comerciantes en temas de conocimientos en educación financiera, donde muchos se sienten abandonados y, por otro lado, el desinterés hacia

ayudar en proyectos de emprendimiento donde la mayoría de ellos no poseen recursos para otorgar créditos.

Recomendaciones

Se recomienda a todas las personas con un negocio a nivel de la Zona de los Santos, acercarse a los departamentos de crédito de las entidades financieras, para solicitar información sobre compras y readequaciones de deudas, para saber si le pueden ofrecer mejores condiciones comparadas con el lugar donde actualmente tienen el crédito. Esto porque pueden verse favorecidos si les brindan opciones de financiamiento más favorables a las existentes.

Igualmente, se insta a todos esos empresarios a buscar opciones para mantenerse capacitados en temas de educación financiera que les permita hacer un mejor uso de los flujos económicos generados en la organización y al mismo tiempo seguir promoviendo el crecimiento. Igualmente, a preguntar en las instituciones financieras sobre el interés de participar en este tipo de charlas en dado caso que la entidad ofrezca alguna a los clientes para ser tomados en cuenta.

Por otro lado, se recomienda a todos los comerciantes enfocarse en el cambio de la era tecnológica para aprovechar estos recursos y poder vender gran cantidad de bienes y servicios por medio de las páginas web y el marketing digital. Considerando esta una manera óptima de llegar a un mercado casi ilimitado alrededor del mundo entero, que les puede ayudar a generar un aumento en las ventas de la empresa de una forma considerable.

Se considera finalmente muy importante recomendar a las entidades financieras brindar ese soporte a las pequeñas empresas en temas de acompañamiento financiero que muestren una madurez estratégica por medio de la institución para ayudar a sectores muy desprotegidos como el caso de los emprendedores donde no reciben tanta colaboración como quisieran. Esto para incentivar a personas a colocar sus propios negocios y lograr una independencia económica con la finalidad de beneficiar a futuro tanto al comercio como al mismo banco.

ANEXO

Anexo # 1

Formulario de solicitud de afiliación BN adquirencia

Fecha solicitud: _____

Favor completar con letra clara, según el tipo de afiliación

AFILIACIÓN A NOMBRE FÍSICO:

Nombre de fantasía del comercio: _____

A nombre de: _____

Cédula de identidad, residencia o pasaporte: _____

AFILIACIÓN A NOMBRE JURÍDICO:

Nombre de fantasía del comercio: _____

A nombre de (razón social): _____

Número Cédula Jurídica: _____

Datos del Apoderado Generalísimo:

Nombre completo: _____

Cédula de identidad (residencia o pasaporte): _____

Nacionalidad: _____

Dirección exacta del domicilio: _____

Teléfono(s): _____

E-mail: _____

DATOS DEL COMERCIOActividad del Comercio: *(indicar actividad en la que va a utilizar el POS o dispositivo):*

Moneda a

Colones

Dólares

utilizar:

Provincia	Cantón	Distrito
Dirección exacta de la ubicación del Comercio: _____		
Teléfono(s): _____ Celular _____		
E-mail (para envío reportes facturación y notificaciones): _____		
Horario de funcionamiento del comercio: _____		
Persona contacto del Comercio: _____		

Cuentas con el BANCO NACIONAL

Autorizo al Banco Nacional a depositar las remisiones de facturas (manuales o cierres electrónicos) a la(s) siguiente(s) cuenta(s) bancaria(s):

Colones

Número: _____ - 01 - _____
 Tipo de Cuenta Moneda Oficina Número de Cuenta Dígito

Dólares

Número: _____ - 02 - _____
 Tipo de Cuenta Moneda Oficina Número de Cuenta Dígito

Cuenta(s) a nombre de: _____

Doy fe de que he sido informado de las tarifas establecidas de cobro por el servicio de adquirencia.

Firma(s) Representante(s): _____

Cédula de identidad (residencia o pasaporte): _____

PARA USO EXCLUSIVO DEL BNCR

Doy fe de que los datos del cliente se encuentran actualizados en el Sistema Integrado de Plataformas (SIP) y fueron confirmados con el cliente, de acuerdo al PR61GR02 Procedimiento para cumplir con la Política "Conozca su Cliente".

Revisado por (nombre y firma): _____

Fecha: _____

INFORMACIÓN QUE SE REQUIERE PARA LA AFILIACIÓN DEL COMERCIO:

- ZONA COMERCIAL: _____
- PROMOTOR (OFICINA A LA QUE SE ASIGNARÁ COMERCIO): _____
- NOMBRE FUNCIONARIO QUE TRAMITA: _____
- EXTENSIÓN TELEFÓNICA: _____
- COMISIONES (ver Manual de Comisiones):
En caso de ser diferentes al Manual, se requiere VISTO BUENO (adjuntar correo).

Colones		Dólares	
Propia	<input type="text"/> %	Propia	<input type="text"/> %
Local	<input type="text"/> %	Local	<input type="text"/> %
Internacional	<input type="text"/> %	Internacional	<input type="text"/> %

- COMERCIO ALTO RIESGO. Se debe adjuntar correo aprobación.
- ES SUJETO A LA LEY 7472 (prestación futura de servicios/ventas a plazo).
 SI* NO
* Se verificó que está inscrito en el MEIC.
- CONEXIÓN Y CANTIDAD DATAFONO(S) (POS) O DISPOSITIVO:

Tipo POS. De acuerdo al tipo de conexión que requiere el comercio, marque una de las opciones:	
Tipo	Cantidad
● Dial (línea telefónica)	<input type="text"/>
● IP internet	<input type="text"/>
● WIFI (router)	<input type="text"/>
● 3G (inalámbrica) - debe adquirir un CHIP	<input type="text"/>
● APP	<input type="text"/>
● M-POS	<input type="text"/>
● Aplanadora	<input type="text"/>
Observaciones: _____	

CARACTERÍSTICAS: Marque una o varias opciones.

	APP-FT Technologies
	APP-Green Pay
	Cargos Recurrentes-LARO
	Cero Intereses-Colones
	Cero Intereses-Dólares
	Devoluciones
	LARO (AuthorPOS-PIN PAD)
	LARO con POS BN (V-200 IP)
	MPOS-LARO (PIN PAD)
	M-POS FT Technologies
	Login
	Facturación Dólares
	Facturación Dólares / Cajeros
	Facturación Dólares / Check In-Out
	Facturación Dólares / Multicomercio / MO/TO
	Facturación Dólares / Propina
	Facturación Dólares / Teclado Abierto
	Facturación Dólares / Teclado Abierto
	Facturación Dólares / Teclado Abierto / Propina
	Facturación Dólares / Teclado Abierto / Check In - Out
	Multicomercio
	Multicomercio / Cajeros
	Multicomercio / Check In-Out
	Multicomercio / Facturación Dólares
	Multicomercio / Multimoneda
	Multicomercio / Multimoneda /Teclado Abierto

	Multicomercio / Multimoneda/ Cajeros
	Multicomercio / Multimoneda/ Check In-Out
	Multicomercio / Multimoneda/ Propina
	Multicomercio / Propina
	Multicomercio / Teclado Abierto
	Multicomercio / Teclado Abierto / Facturación Dólares
	Multicomercio / Teclado Abierto / Propina
	Multicomercio/ Multimoneda/Teclado Abierto/Check-Out
	Multimoneda
	Multimoneda / Cajeros
	Multimoneda / Check In-Out
	Multimoneda / Propina
	Multimoneda / Teclado Abierto
	Multimoneda / Teclado Abierto / Check In-Out
	Multimoneda / Teclado Abierto / Propina
	Multimoneda / Teclado Abierto fuera de línea (INS)
	Recope (gasolinera y/o estaciones de servicio)
	Ventas Normales
	Ventas Normales / Cajeros
	Ventas Normales / Check In-Out
	Ventas Normales / Fuera de línea
	Ventas Normales / Propina
	Ventas Normales / Teclado Abierto
	Ventas Normales / Teclado Abierto / Check In-Out
	Ventas Normales / Teclado Abierto / Propina

- EN CASO DE REPROGRAMACIÓN – INDICAR PLACA POS: _____
- AFILIADOS ADICIONALES (cuando el comercio requiere varios afiliados en diferentes zonas):

Nombre fantasía	Dirección	Teléfono	¢	\$
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Nota: Si son más de 3 afiliados, favor utilizar RE15-PR425SN01.

Tramitado por (firma): _____

Fecha _____

Anexo #2

Formulario de solicitud de seguro de equipo electrónico todo riesgo

CARACTERISTICAS DEL SEGURO

Seguro de Equipo Electrónico Todo Riesgo del Instituto Nacional de Seguros, registro SUGESE G07-45-A01-094.

- **Ámbito de cobertura:**

Cobertura E: Equipo móvil y/o portátil: esta cobertura comprende todos los riesgos de pérdida o daño amparables en la cobertura **R Daño Directo Equipo Electrónico**, así como la colisión y/o vuelco del automóvil en que se transporten los bienes asegurados y que sufra el equipo asegurado, excepto los riesgos estipulados en la sección denominada **EVENTOS Y PERDIDAS NO AMPARADAS POR ESTE CONTRATO**, de las condiciones generales del seguro.

- **Deducible:**

En caso de indemnización, aplicará un deducible del 25% de la pérdida con un mínimo de \$40.

- **Costo mensual del seguro:**

El costo de la prima mensual de este seguro, dependerá del valor del equipo a asegurar.

- **Principales exclusiones:**

Infidelidad (incluidos actos dolosos, tales como: hurto, robo, estafa o pillaje) de parte de los empleados del Asegurado, Pérdidas consecuenciales, Hurto, El mantenimiento de los bienes asegurados, Daños de partes desgastables, La exposición continua a la caída de arena o ceniza volcánica.

Daños o pérdidas por robo de los bienes asegurados en las siguientes circunstancias:

Cuando se encuentren en un automóvil de techo de lona, capota o convertible.

Cuando se encuentren visibles en un automóvil estacionado y sin ocupantes.

- **Procedimiento en caso de reclamo:**

El Asegurado deberá comunicar al Instituto, el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días hábiles siguientes a la fecha en que lo haya conocido o debido conocer, indicando en forma la naturaleza y causa de la pérdida, para lo cual se ponen a disposición los siguientes medios de contacto:

Teléfono: 800-Teleins (800-8353467) Fax: 2221-2294 Correo electrónico: contactenos@ins-cr.com

Después de presentado el aviso del siniestro, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, deberá formalizar por escrito la solicitud de reclamo, para lo cual puede comunicarse con BN Corredora de Seguros al Teléfono 2212-9970, o bien al Correo electrónico bncredora@bn-cr.fi.cr

Puede descargar las condiciones generales en la página web de la SUGESE www.sugese.fi.cr , también en la página del INS www.ins-cr.com.

Para aclarar cualquier consulta al respecto puede comunicarse con BN Corredora de Seguros al teléfono 2212-9970, o al Correo electrónico bncredora@bn-cr.fi.cr

Señores Banco Nacional de Costa Rica

Fecha _____

Doy fe de que he leído la información de la póliza (página 1) y cobertura de la misma.

Yo _____, cédula de identidad, residencia o pasaporte N° _____, Representante del comercio afiliado #00 _____.

Completar en caso de ser afiliación jurídica:

Nombre razón social: _____, cédula jurídica N° _____.

SOLICITO EL SEGURO DE EQUIPO ELECTRÓNICO TODO RIESGO, y AUTORIZO al Banco Nacional, según el cotizador vigente, a realizar el cobro de la póliza por el monto de US\$ mediante débito anual a la:

Tarjeta de Débito () Tarjeta de Crédito ()
 Tarjeta N° _____; fecha de vencimiento es ____/____
 A nombre de: _____

Cuenta corriente o electrónica en dólares ()
 Cuenta Corriente N° 100-02- - - / Cuenta electrónica o ahorros N° 200-02- - -
 A nombre de: _____

Lo anterior, registraré para el equipo modelo: _____ que me suministra el Banco, TID _____.

En caso de que se realice un cambio en el modelo del equipo, me comprometo a presentarme nuevamente para completar esta solicitud, caso contrario quedará excluido del seguro.

En caso de aplicar el seguro y que el monto indemnizado por la aseguradora no cubra el valor actual del equipo, el cliente deberá asumir el 25% del deducible del seguro, por lo que deberá realizar un depósito de este monto a la cuenta 100-02-000-603148-8 a nombre de Unidad PMEP.

Asimismo, me comprometo a mantener el respectivo saldo en la cuenta o tarjeta para el pago de la póliza; de igual forma exoneró al Banco Nacional de Costa Rica de toda pena y responsabilidad en caso de que la cuenta o tarjeta presente alguna anomalía para las deducciones.

NOTA: El seguro empezará a regir a partir del cobro, y éste se realizará en los primeros 10 días hábiles del mes siguiente de recibida esta solicitud.

Firma del Representante

Número telefónico

E-mail

Para uso exclusivo del Banco Nacional

Se le debe entregar una copia al cliente. Enviar a la cuenta polizaseguropos@bncr.fi.cr para el trámite.

Nombre del funcionario (que recibe la solicitud): _____

He verificado la firma del cliente contra su documento de identificación.

Firma Empleado Banco

Anexo # 3

Cuestionario técnico BN comercio electrónico

CUESTIONARIO TÉCNICO

Datos del Contacto Técnico del Comercio

Comercio:	
Nombre del Contacto Técnico:	
Correo del Contacto:	
Número de Celular:	
Cuenta SKYPE:	

Datos técnicos del comercio

URL a certificar (Ej:www.mitienda.com)	
Sistema Operativo	<input type="checkbox"/> Windows Server
	<input type="checkbox"/> Linux
	<input type="checkbox"/> Otro (Especifique): _ _ _ _ _
Versión del Sistema Operativo	
Servidor Web	<input type="checkbox"/> IIS
	<input type="checkbox"/> Apache
	<input type="checkbox"/> Otro (Especifique): _ _ _ _ _
Versión del Servidor Web	
La tienda virtual del comercio utiliza una plataforma E-Commerce.	<input type="checkbox"/> WooCommerce
	<input type="checkbox"/> Prestashop
	<input type="checkbox"/> Magento
	<input checked="" type="checkbox"/> Otro / No Utiliza (Especifique): _ _ _ _ _
Versión de la plataforma	

Lenguaje de Programación de la tienda virtual	<input type="checkbox"/>	Java
	<input type="checkbox"/>	Visual Basic .Net
	<input type="checkbox"/>	C#
	<input type="checkbox"/>	PHP
	<input type="checkbox"/>	Otro (Especifique): _ _ _ _ _
Versión del lenguaje de programación		

Nota: De ser necesario, el comercio deberá realizar los ajustes e instalación de componentes que se requieran en sus servidores, para el correcto funcionamiento de la plataforma de pagos del Banco Nacional de Costa Rica.

Visto bueno Apoderado del Comercio	Firma:
Visto bueno Desarrollador del Comercio	Firma:

Anexo #4

Formulario de la solicitud de afiliación al BN comercio electrónico**Datos del Comercio:**

Nombre del Comercio:	_____			
Razón Social (empresa) o Nombre Físico:	_____			
Cédula Jurídica o Cédula Física número:	_____			
Actividad del Comercio (detallada):	_____			
Provincia: _____	Cantón: _____	Distrito: _____		
Dirección exacta de la ubicación del Comercio: _____				
Teléfono: _____	Fax: _____	Apartado Postal: _____		
E-mail: _____	Página Web: _____			
Negocio Propio o Rentado: _____				
Persona enlace del Comercio: _____				

Datos del Dueño (persona física) o del Apoderado Generalísimo (persona jurídica):

Primer Apellido: _____	Segundo Apellido: _____	Nombre Completo: _____	
Cédula de Identidad o Identificación: _____		Nacionalidad: _____	
Fecha Nacimiento: _____	Estado Civil: _____	Profesión: _____	
Dirección exacta del domicilio: _____			
Teléfono Habitación: _____	E-mail: _____	Apto Postal: _____	

Cuentas con el BANCO NACIONAL

Autorizo (amos) al Banco Nacional a depositar los cierres electrónicos generados por la plataforma de pagos a la (s) siguiente (s) cuenta (s) bancaria (s):

Colones

Número:	-	- 01 -	-	-	-
	_____	_____	_____	_____	_____
	Tipo de Cuenta	Moneda	Oficina	Número de Cuenta	Dígito

Dólares

Número:	-	- 02 -	-	-	-
	Tipo de Cuenta	Moneda	Oficina	Número de Cuenta	Dígito
Cuenta a nombre de:	_____				
Número de Identificación (Cédula Jurídica o Cédula Física):	_____				
Firma(s) Representante(s):	_____				
Cédula de identidad (residencia o pasaporte):	_____				

Contacto Técnico (Empresa):

Nombre:	Teléfono:	E-Mail:
_____	_____	_____

Administrador del Sitio o Web Master (Empresa):

Nombre:	Teléfono:	E-Mail:
_____	_____	_____
Plataformas del Servidor Web:	_____	

PARA USO EXCLUSIVO DEL BNCR

Revisado por (nombre y firma): _____ Fecha: _____

INFORMACIÓN QUE SE REQUIERE PARA LA AFILIACIÓN DEL COMERCIO:

- ZONA COMERCIAL: _____
- PROMOTOR (OFICINA A LA QUE SE ASIGNARÁ COMERCIO): _____
- NOMBRE FUNCIONARIO QUE TRAMITA _____

- EXTENSIÓN TELEFÓNICA: _____

- COMISIONES (ver Manual de Comisiones):
En caso de ser diferentes al Manual, se requiere VISTO BUENO (adjuntar correo).

Colones		Dólares	
Propia	<input type="text"/> %	Propia	<input type="text"/> %
Local	<input type="text"/> %	Local	<input type="text"/> %
Internacional	<input type="text"/> %	Internacional	<input type="text"/> %

- COMERCIO ALTO RIESGO. Se debe adjuntar correo aprobación.
- ES SUJETO A LA LEY 7472 (prestación futura de servicios/ventas a plazo).

SI* NO

* Se verificó que está inscrito en el MEIC.

Anexo # 5

Encuesta aplicada a empresarios de la Zona de los Santos

El objetivo de esta encuesta es determinar el desarrollo económico para las empresas de la zona, producto del uso de las herramientas financieras de algunas entidades de crédito.

1. ¿En cuál cantón de la zona de los santos tiene su negocio?
 - a) Dota
 - b) Tarrazú
 - c) León Cortés

2. ¿Cuánto tiempo de antigüedad tiene su empresa?
 - a) Menos de 6 meses
 - b) De 6 meses a menos de 2 años
 - c) De 2 años a 5 años
 - d) Más de 5 años

3. ¿Ante la emergencia sanitaria, considera haberse visto afectado?
 - a) SI
 - b) NO

4. ¿Paga alquiler por el local donde tiene su negocio?
 - a) SI
 - b) NO

5. ¿Ha tenido que solicitar algún crédito durante el último año?
 - a) SI
 - b) NO

6. ¿Al momento de optar por un crédito cuál es la entidad de su preferencia?
 - a) Banco Nacional de Costa Rica
 - b) Banco de Costa Rica

- c) Banco Popular y de Desarrollo Comunal
 - d) Coopealianza
 - e) Coopesanmarcos
7. ¿Considera que las tasas de interés ofrecidas por las entidades de crédito de la Zona de los Santos, le resultan elevadas?
- a) SI
 - b) NO
8. ¿Indique si posee algún crédito con alguna de estas entidades bancarias? Si no posee con ninguno seleccione con ninguno de los anteriores.
- a) Banco Nacional de Costa Rica
 - b) Banco de Costa Rica
 - c) Banco Popular y de Desarrollo Comunal
 - d) Coopealianza
 - e) Coopesanmarcos
 - f) con ninguno de los anteriores
9. ¿Con respecto al pago de las cuotas de los créditos, considera que las entidades han sido flexibles?
- a) SI
 - b) NO
 - c) No aplica (marque sino tiene ningún crédito)
10. ¿Le han ofrecido opciones las entidades financieras para optar por un crédito nuevo?
- a) SI
 - b) NO
11. ¿Como considera que son las opciones de financiamiento en las entidades bancarias de la zona de los Santos?
- a) Excelentes
 - b) Muy buenas
 - c) Buenas
 - d) Regulares
 - e) Malas

12. ¿Cuál considera que le brinda las mejores opciones de crédito?

- a) Banco Nacional de Costa Rica
- b) Banco de Costa Rica
- c) Banco Popular y de Desarrollo Comunal
- d) Coopealianza
- e) Coopesanmarcos

13. ¿Posee alguna tarjeta de crédito?

- a) SI
- b) NO

14. ¿Si tuviera que aceptar una tarjeta de crédito, de cuál entidad la prefiere?

- a) Banco Nacional de Costa Rica
- b) Banco de Costa Rica
- c) Banco Popular y de Desarrollo Comunal
- d) Coopealianza
- e) Coopesanmarcos

15. ¿Como considera que son las tasas de interés que ofrecen a nivel de la zona para las tarjetas de crédito?

- a) Muy altas
- b) Altas
- c) Moderada
- d) Bajas

16. ¿Ha utilizado las páginas web de alguna de las entidades financieras?

- a) SI
- b) NO

17. ¿Cuál página web considera que le puede brindar más beneficios y facilidades?

- a) Banco Nacional de Costa Rica
- b) Banco de Costa Rica
- c) Banco Popular y de Desarrollo Comunal
- d) Coopealianza
- e) Coopesanmarcos

18. ¿El hecho de usar las páginas bancarias le ha ayudado al crecimiento de su negocio?

- a) SI
- b) NO

19. ¿Cuál es la modalidad de pago que más recibe su negocio?

- a) Efectivo
- b) Sinpe móvil
- c) Transferencia bancaria o depósito
- d) Pago con tarjeta

20. ¿Como considera que es el servicio al cliente de las entidades bancarias de la Zona de los Santos?

- a) Excelente
- b) Muy bueno
- c) Bueno
- d) Regular
- e) Malo

21. ¿Le han brindado alguna capacitación las entidades bancarias sobre educación financiera?

- a) SI
- b) NO

22. ¿Le gustaría que las entidades bancarias ofrecieran este tipo de capacitaciones? De manera que le enseñen a manejar las deudas y el capital de trabajo.

- a) SI
- b) NO

Anexo # 6

Entrevista aplicada a los departamentos de crédito de la Zona de los Santos

1. ¿Cuáles son las diferentes tasas de interés que ofrecen según el tipo de crédito que tienen?

Capital de trabajo _____ % a un plazo de _____ meses.

Refinanciamiento _____ % a un plazo de _____ meses.

Compra de deuda _____ % a un plazo de _____ meses.

2. ¿Tiene la entidad algún programa de crédito especial para las empresas inscritas como PYMES ante el MEIC?

Si _____ No _____

¿Cuál?

3. ¿Con los efectos de la pandemia la entidad ofreció algún tipo de ayuda para los deudores en cuanto al pago de cuotas, readecuación de deudas, ampliación de plazos, baja en las tasas de interés?

Si _____ No _____

¿Cuales?

4. ¿El banco ha considerado a futuro algunas otras alternativas a las ya ofrecidas a los deudores?

Si ____ No ____

¿Cuales?

5. ¿Tiene la entidad algún programa de capacitación para sus clientes sobre temas del uso de tarjetas de crédito o financiamientos, de cómo usar correctamente las deudas en sus negocios para evitar tener un endeudamiento insostenible?

Si ____ No ____

¿Cuales?

6. Si la respuesta es no, ¿sabe si es posible que a futuro se puedan promover este tipo de capacitaciones en educación financiera para sus clientes?

Si ____ No ____

Referencias

- Arcenegui J, Martín J, y Obrero V. (2015). Propuesta de un modelo para la prevención y gestión del riesgo de fraude interno por banca paralela en los bancos españoles. *Cuadernos de Contabilidad*, 16(spe42), 625-660. <https://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.cc16-42.pmpg>
- Banco de Costa Rica, (27 de abril, 2021). Historia. <https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr?urile=wcm:path%3A%2FBancoBCR-Contenido%2FSeccionacercadelbcr%2FInformacionCorporativa%2FHistoria%2FContenido-historia>
- Banco Nacional de Costa Rica, (26 de abril, 2021). Conózcenos. <https://www.bncr.fi.cr/conozcanos>
- Banco Popular y de Desarrollo Comunal, (19 de mayo, 2021). Historia. <https://www.bancopopular.fi.cr/>
- Cabrera M. (2016). Beneficios que ofrece la banca electrónica. (p. 1) <http://deltafinanciero.com/54-Beneficios-que-ofrece-la-banca-electronica>
- Camargo Y. (2016). Hausberger, Bernd, y Antonio Ibarra (Coordinadores), Oro y plata en los inicios de la economía global: de las minas a la moneda, México, Centro de Estudios Históricos de El Colegio de México, 2014, 349 pp. Tzintzun. *Revista de Estudios Históricos*, (64),353-357. [fecha de Consulta 7 de febrero de 2021]. ISSN: 1870-719X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=898/89846731013>

- Canossa, H. (2019). Planes de negocios: el comercio electrónico y la gestión de empresas en Costa Rica [Ensayo, Universidad Técnica Nacional, Costa Rica]. [fecha de Consulta 7 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/2738/3412>
- Cermeño, R, y Roa, M (2014). DESARROLLO FINANCIERO, CRECIMIENTO Y VOLATILIDAD: UNA BREVE REVISIÓN DE LA LITERATURA RECIENTE. *Estudios Económicos*, 29(1),85-105. [fecha de Consulta 11 de Julio de 2021]. ISSN: 0188-6916. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59730726004>.
- Coopealianza, (24 de mayo, 2021). Trámites en línea. <https://coopealianza.fi.cr/tramites-en-linea/>
- Currie, L. (1984) *The role of economic advisers in developing countries*, Westport, Conn., Greenwood Press, 1981. Evaluación de la asesoría económica a los países en desarrollo, Bogotá, Cerec, Fescol.
- De Zayas, L. y Sao, A. (2002). Elementos conceptuales básicos útiles para comprender las redes de telecomunicación. *ACIMED*, 10(6), 5-6. Recuperado en 26 de abril de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352002000600003&lng=es&tlng=es.
- Díaz M, y Del Valle Y. (2017). Riesgo financiero en los créditos al consumo del sistema bancario venezolano 2008-2015. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 13(37),20-40. [fecha de Consulta 30 de enero de 2021]. ISSN: 1856-1594. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=709/70952383002>
- Escuela de Administración de Negocios. (2016). Exploración del diseño y arquitectura web. Aplicación a páginas electrónicas del sector bancario desde la perspectiva del usuario. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, núm. (80). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/206/20645903004/html/index.html>

Fanjul J, Valdunciel L. (2009). Impacto de las nuevas tecnologías en el negocio bancario español. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 15(1),81-93. [fecha de Consulta 7 de febrero de 2021]. ISSN: 1135-2523. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2741/274120370005>

Ferraro, E (2002). Reseña de "Trueque intercambio y valor: un acercamiento antropológico" de Caroline Humphrey y Stephen Hugh-Jones (compiladores). *Iconos. Revista de Ciencias Sociales*, (14),150-152. [fecha de Consulta 7 de febrero de 2021]. ISSN: 1390-1249. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=509/50901414>

Guiñazú, G (2004). Capacitación efectiva en la empresa. *Invenio*, 7(12),103-116. [fecha de Consulta 11 de Julio de 2021]. ISSN: 0329-3475. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87701209>

Hernández, J Luis (2015). El papel del desarrollo financiero como fuente del crecimiento económico. *Revista Finanzas y Política Económica*, 7(2), 235-256. [fecha de Consulta 11 de Julio de 2021]. ISSN: 2248-6046. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323540781001>

Keller I. (2018) El rol de la gerencia en la adopción del comercio electrónico: El caso de las mipymes costarricenses. 12 (2) [fecha de Consulta 7 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.tec.ac.cr/publicaciones/rol-gerencia-adopcion-comercio-electronico-caso-mipymes-costarricenses>

Larrán, M. y Muriel, M. (2007). La banca por internet como innovación tecnológica en el sector bancario. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 13(2),145-

153.[fecha de Consulta 30 de Enero de 2021]. ISSN: 1135-2523. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2741/274120280008>

Loría, M. (2013). El sistema financiero costarricense en los últimos 25 años: estructura y desempeño. (p.2)

Salas D, (2010). Responsabilidad civil bancaria frente al cliente por delitos informáticos. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica]. [fecha de Consulta 7 de febrero de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/4492>

Salazar M. (2020). Riesgo de fraude en las operaciones comerciales en Costa Rica: caso de las transferencias internacionales como medios de pago a través de entidades bancarias costarricenses. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Costa Rica]. [fecha de Consulta 7 de febrero de 2021]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/11056/17361>

Martínez, T, (2014). Importancia de actualización de datos en las entidades financieras. [Universidad Militar Nueva Granada]. [fecha de Consulta 27 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co>

Murillo G. (2009). Procesos de transformación, internacionalización y nuevas tecnologías en las organizaciones del sector financiero colombiano. Cuadernos de Administración, 22(38),267-289. [fecha de Consulta 7 de Febrero de 2021]. ISSN: 0120-3592. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205/20511730013>

Ortiz M, y Joya R, Gámez L, Tarango J. (2018). La teoría del triángulo del fraude en el sector empresarial mexicano. *Retos de la Dirección*, 12(2), 238-255. Recuperado en 07 de febrero de 2021, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230691552018000200013&lng=es&tlng=es.

Hernández R,y Mendoza C, (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.

Salat, R. (2013). La enseñanza de las matemáticas y la tecnología. *Innovación Educativa*, 13(pp 62),61-74. [fecha de Consulta 30 de enero de 2021]. ISSN: 1665-2673. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1794/179429882005>