

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura en Banca y Finanzas**

**La factibilidad financiera como herramienta
de análisis para la creación de una agencia
que preste servicios bancarios en San
Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo
semestre 2024**

LUIS ALBERTO GONZÁLEZ URIARTE

DICIEMBRE, 2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	2
ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE FIGURAS	4
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	5
AGRADECIMIENTOS	6
DEDICATORIA	7
RESUMEN EJECUTIVO	8
ABSTRACT	9
ABREVIATURAS	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales	13
1.1.2 Delimitación del problema	19
1.1.3 Justificación	20
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	21
1.3 OBJETIVOS	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos	22
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	23
2.1 MARCO TEÓRICO	24
2.2 MARCO CONCEPTUAL	28
2.3 MARCO CONTEXTUAL	37
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	41
3.1 ENFOQUE	42
3.2 ALCANCE	43
3.3 DISEÑO	44
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	45
3.4.1 Población	45
3.4.2 Muestra	45
3.4.3 Criterios de inclusión y criterios de exclusión	46
3.4.4 Consideraciones éticas	47
3.5 INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	47
3.6 VARIABLES	50
3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE DATOS	51
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	52
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	76
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
CAPÍTULO VII: PROPUESTA	96
REFERENCIAS BIBIOGRÁFICAS	104
ANEXOS	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Criterios de inclusión y criterios de exclusión	47
Tabla 2: Variables	50
Tabla 3: Género de los encuestados	61
Tabla 4: Utiliza servicios bancarios de manera regular	62
Tabla 5: Acostumbra a asistir a las oficinas de los bancos	63
Tabla 6: Tipos de transacción bancaria más relevantes	63
Tabla 7: Monto semanal de operaciones bancarias	64
Tabla 8: Recibe ingresos regularmente	65
Tabla 9: Es asalariado	66
Tabla 10: Conocimiento de oficinas que atienden operaciones bancarias	67
Tabla 11: Estaría dispuesto a hacer uso de este tipo de servicios	68
Tabla 12: Cuál es el elemento más importante para usted	69
Tabla 13: Inversión Inicial	71
Tabla 14: Proyección de Ingreses – Escenario Esperado	71
Tabla 15: Proyección de Ingreses – Escenario Discreto	72
Tabla 16: Proyección de Ingreses – Escenario Positivo	72
Tabla 17: Cargas y beneficios sociales	73
Tabla 18: Proyección de Costos - Base	73
Tabla 19: Flujo de Efectivo Proyectado – Escenario Esperado	74
Tabla 20: Flujo de Efectivo Proyectado – Escenario Discreto	74
Tabla 21: Flujo de Efectivo Proyectado – Escenario Positivo	75
Tabla 22: Punto de Equilibrio	75
Tabla 23: Cronograma de la Propuesta	102
Tabla 24: Presupuesto de la Propuesta	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Encuestados por Género	61
Gráfico 2: Utiliza servicios bancarios	62
Gráfico 3: Acostumbra a asistir a los bancos	63
Gráfico 4: Tipo de transacciones bancarias más relevantes	64
Gráfico 5: Monto semanal de operaciones bancarias	65
Gráfico 6: Recibe ingresos regularmente	66
Gráfico 7: Es Asalariado	67
Gráfico 8: Conocimiento de oficinas de servicios bancarios	68
Gráfico 9: Estaría dispuesto a hacer uso de este tipo de servicios	69
Gráfico 10: Elemento más importante del negocio	70

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1: Mapa del cantón de San Pablo de Heredia	39
Figura 2: Formulario de solicitud de Patente Comercial	55
Figura 3: Permiso Sanitario de Funcionamiento	56
Figura 4: Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo	57
Figura 5: Solicitud de Seguro Obligatorio de RT INS	58
Figura 6: Solicitud de Seguro CCSS	59
Figura 7: Portal de Administración Tributaria Virtual	60
Figura 8: Tramos Impuesto sobre la Renta Personas Físicas	60

AGRADECIMIENTOS

A mi madre que ha sido mi apoyo incondicional.

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación considera los elementos necesarios para la creación de una agencia que preste servicios bancarios, titulada **“La factibilidad financiera como herramienta de análisis para la creación de una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024”**.

En esta investigación, se consideran siete capítulos distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo I que incluye planteamiento del problema, antecedentes internacionales y nacionales, delimitación, justificación y formulación del problema, los objetivos y delimitaciones.

Capítulo II está constituido por el marco teórico, marco conceptual y marco contextual.

Capítulo III desarrolla el marco metodológico o metodología y los pasos que se requieren para guiar a la recolección y análisis de la información.

El capítulo IV expone los resultados de la investigación, en el orden en que se plantearon los objetivos específicos.

Capítulo V permite llevar a cabo el análisis e interpretación de los resultados que se muestran en el capítulo anterior.

El capítulo VI incluye las conclusiones y recomendaciones que se derivan del análisis de los resultados de esta investigación.

En el capítulo VII se explica la propuesta.

A través de una comprensión profunda de estos capítulos, se busca no solo optimizar los procesos académicos sino también asegurando que cada acción esté alineada con la misión y visión de este emprendimiento, además de los valores éticos.

Palabras clave: factibilidad financiera, herramienta de análisis y servicios bancarios.

ABSTRACT

This research considers the elements necessary for the creation of an agency that provides banking services titled: **La factibilidad financiera como herramienta de análisis para la creación de una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024.**

In this research, seven chapters are considered distributed as follows:

Chapter I that includes statement of the problem, international background, delimitation, justification and formulation of the problem, objectives and delimitations.

Chapter II consists of the theoretical framework, conceptual framework and contextual framework.

Chapter III develops the methodological framework r methodology and the steps required to guide the collection and analysis of information.

Chapter IV presents the results of the research, in the order in which the specific objectives were set.

Chapter V allows you to carry out the analysis and interpretation of the previous chapter.

Chapter VI includes the conclusions and recommendations derived from the analysis of this research.

Chapter VII explains the proposal.

Through a deep understanding of these chapters, we seek not only to optimize academic processes but also to ensure that each action is aligned whit the mission and vision of undertaking, in addition to the ethical values.

Keywords: financial feasibility, analysis tool and banking services.

ABREVIATURAS

ATV: Administración Tributaria Virtual

CCSS: Caja Costarricense del Seguro Social.

INS: Instituto Nacional de Seguros

MINSA: Ministerio de Salud

TEC: Instituto Tecnológico de Costa Rica

UCR: Universidad de Costa Rica

UH: Universidad Hispanoamericana

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El desarrollo de una investigación se produce a partir del planteamiento adecuado del problema, el cual surge de una o más ideas que, al principio pueden ser vagas, por lo cual se requiere de un proceso que permita concretar el objeto del trabajo de investigación.

Se trata del proceso de planeación para impulsar la factibilidad financiera de un negocio que preste servicios bancarios a clientes en el cantón de San Pablo, Heredia, Costa Rica, en el segundo semestre del 2024.

Una empresa ordenada en sus operaciones debe de planificar sus actividades en distintos niveles representados por escenarios, los cuales son operados como un sistema, así, la planeación a corto plazo suele abarcar desde un día hasta seis meses, mientras que la planificación a mediano plazo por lo general cubre hasta dieciocho meses y, finalmente, la planeación a largo plazo se realiza en períodos de doce meses, con una actualización que se efectúa cada año, según el horizonte que se plantea.

En este caso, tratándose de un emprendimiento PYME que se planifica a partir del segundo semestre del año 2024, la planeación considera la factibilidad financiera del negocio con base en los objetivos relacionados con los recursos de capital que se requieren para la inversión y, además, las metas de rendimiento que establece la administración, según un horizonte de cinco años.

Dado lo anterior, el planteamiento del problema permite la estructuración de manera ajustada de la idea o tema que ha dado inicio a esta investigación, permitiendo de esta forma la formulación del problema en términos específicos y concretos y, de este modo, que sienta las bases para que pueda llevarse a cabo la investigación en términos científicos, de acuerdo con los objetivos que se plantean.

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

Se refiere a trabajos y estudios elaborados previamente y que estén relacionados con el tema de esta investigación, entre los cuales se mencionan los siguientes.

Antecedentes nacionales e internacionales en idioma español

De acuerdo con el estudio de la empresa SCR (2023), afiliada a Moody's, empresa relacionada con el análisis de datos, mencionó que el Sistema Bancario Nacional de Costa Rica está compuesto por quince entidades, las cuales se subdividen en dos bancos comerciales del Estado, dos bancos creados por leyes especiales, y once bancos privados. Los bancos comerciales del Estado son el Banco de Costa Rica y el Banco Nacional de Costa Rica. Los bancos creados por leyes especiales corresponden al Banco Popular y Desarrollo Comunal y el Banco Hipotecario de la Vivienda. Los bancos privados son el Banco BAC San José S.A., Banco BCT S.A., Banco Cathay S.A., Banco Davivienda S.A., Banco General S.A., Banco Improsa S.A., Banco Lafise S.A., Banco Promerica S.A., Prival Bank Costa Rica S.A., Banco CMB Costa Rica S.A. y Scotiabank de Costa Rica y solo catorce cumplen funciones de intermediación financiera.

En consideración de lo anterior, se considera necesario recordar que desde el año 1985, con la reforma del sector financiero, se ha buscado que Costa Rica cuente con un sector moderno sujeto a un sistema de regulación y supervisión adecuado, lo que es indispensable para lograr el desarrollo económico y social.

En lo que se refiere a la ampliación de los servicios financieros buscando una mayor cobertura de la atención e inclusión de más clientes, en este caso aprovechando las plataformas tecnológicas, de acuerdo con PROCOMER (2022), en Costa Rica existe una oferta de alrededor de 45 empresas Fintech, que son aquellas que brindan plataformas de pagos y otros servicios bancarios y financieros, compuesta por empresas que aprovechan las principales tendencias tecnológicas en la banca, de manera que pueden brindar sus desarrollos de acuerdo con las necesidades de los clientes.

Lo anterior se considera relevante sobre todo porque la oferta costarricense ya tiene un grado de vinculación con distintas áreas y tecnologías como, por ejemplo, la inteligencia artificial, soluciones para prevención de lavado de dinero, inteligencia de negocios, evaluación de clientes y perfiles de riesgo, entre otros.

Por otro lado, según Isaac Pérez Miranda y Ricardo Víquez Cascante, en su tesis de grado de Economía de la Universidad Nacional de Costa Rica, UNA, titulada “Eficiencia y profundidad del sistema financiero costarricense y su efecto sobre el crecimiento económico” (2020), afirman que el objetivo principal de este estudio es medir el acceso de la población nacional a los servicios financieros, para lo cual, se construyeron indicadores según la categoría de acceso, es decir, acceso formal, entendido como acceso a bancos y entes formales no bancarios (cooperativas, casas comerciales, entre otras); acceso informal, y los que están totalmente excluidos.

En cuanto a la medición, se establece que el acceso, está en función del uso de los servicios financieros, teniendo en cuenta que no necesariamente esta relación siempre se cumple, dado que puede haber personas que no deseen o requieran usar los servicios financieros, pero si tienen acceso a estos.

Entre las conclusiones establece que, desde la óptica de tres categorías, la profundidad, la cobertura y la intensidad de uso, la utilización de los servicios y productos financieros, delimitados a la banca, ha venido creciendo sostenidamente en línea con el crecimiento de la población y la expansión de sus necesidades de servicios financieros.

Los autores Angulo, M., Moya, B., Salazar, A., Tinoco, L. y Venegas, F., en su trabajo final de graduación titulado “Diagnóstico de las rentabilidades y riesgos en la banca pública y privada de Costa Rica para el periodo 2020-2022, para el apoyo de la toma de decisiones de inversión” (2023), para optar por la licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas del TEC, afirman que se visualiza eficiencia en la banca pública para el año 2022 con respecto a la colocación de los recursos captados, puesto que, el activo productivo de

intermediación financiera a pasivo con costo representa 1.06 veces la participación en los ingresos mientras que en la banca privada es de 1.03 veces (SCRiesgo, 2022).

Los autores observaron y resumieron el problema de la investigación con la interrogante ¿Cómo definir criterios de rentabilidad y riesgos sobre la estructura financiera en la banca pública y privada para el periodo 2020-2022, de manera que se puedan generar recomendaciones que faciliten la toma de decisiones de los inversionistas?

Entre otras conclusiones relevantes, con base en los indicadores financieros, que se abarcaron en este proyecto, los cuales están basados en el capital, activo, manejo, liquidez y sensibilidad de riesgos de mercado, permiten establecer un panorama del sector bancario referente a la efectividad que presentan en el manejo de sus recursos financieros, los cuales brindan un insumo para la toma de decisiones de los inversionistas, ya que se aborda la parte de rentabilidad y riesgos, el cual constituyó el foco de actuación de dicho proyecto.

Alcázar Villalobos, Carvajal Cascante y Vallejo Esquivel, investigadores de la UCR, en su artículo científico “La banca costarricense y sus retos, desde una perspectiva de ética, imagen, credibilidad y confianza” (2020), apuntaron a que a finales del año 2016 y principios del 2017, estalla en Costa Rica un escándalo asociado con el uso de recursos de la banca estatal para financiar actividades empresariales privadas de alto riesgo; movimientos y decisiones que en pleno año 2020 continúan bajo investigación por parte de las autoridades competentes.

Afirmaron que, en este marco, surgieron varios espacios de reflexión sobre la importancia de blindar la banca estatal contra una serie de actividades de corte político que ponen en riesgo su integridad financiera y comprometen la ética, la imagen y la confianza en estas instituciones.

De manera relevante los autores concluyen que definitivamente, el tema bancario siempre ha sido de mucha relevancia para la agenda de cualquier país y el impacto que ha

tenido, tiene y tendrá en el desarrollo nacional hace que una impecable gestión de su gobierno corporativo sea clave para contribuir con el desarrollo de la nación.

De acuerdo con Ricardo Chajin Meneses en su tesis “FinTech en Colombia: Perspectivas de crecimiento y principales efectos en la economía” (2019), de la carrera de Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Javeriana, afirma que los avances tecnológicos del nuevo siglo han obligado al ser humano a replantarse continuamente la forma como se prestan y experimentan los servicios, el sector financiero tampoco ha sido ajeno a estos cambios e industrias como la banca han aprovechado avances como la tecnología móvil para transformar la forma en que prestan sus servicios, sin embargo, estos cambios no son suficientes según sus consideraciones.

Según su óptica de análisis la innovación tecnológica aplicada al mercado implica también beneficios en otras áreas relacionadas con el sector como la inclusión financiera, la reducción del uso de efectivo y la erradicación del fraude.

La conclusión principal de Chajin es que las FinTech constituyen en la actualidad uno de los segmentos de mayor importancia para la industria de servicios financieros, ya que, con su modelo de negocios disruptivo, ha logrado consolidarse y mantener un crecimiento importante dentro de la industria en los últimos tres años, a partir de este momento las expectativas de crecimiento son aún mayores teniendo en cuenta que factores críticos como la edad de la población, la cobertura móvil y la regulación del sector, se encuentran en momentos ideales y muestran proyecciones positivas no solo en Colombia y Latinoamérica, sino en el resto del mundo

Flavia Espinoza, Katherin Mendoza y Fiorella Ramos en su tesis “La competitividad en la captación de clientes del Banco de Crédito del Perú en la sede principal, Huancayo – 2022” (2023), de la facultad de Ciencias de la Empresa, de la Universidad Continental, apuntan a que su investigación tuvo como propósito determinar la influencia de las tasas de interés en el análisis de competitividad de la entidad financiera en el usuario al año 2022 en el departamento

de Junín, provincia de Huancayo. Se realizó una investigación de tipo básica para incrementar conocimientos científicos que tengan validez de campo; asimismo, se hizo un estudio de nivel explicativo, cuyo diseño es no experimental, enfocada en el paradigma cuantitativo.

Entre sus conclusiones afirmaron que se puede decir que el marketing financiero se relaciona significativamente con la captación de clientes de la entidad financiera Banco de Crédito del Perú en el año 2022 en el departamento de Junín-Huancayo.

Mateo Ferrero en su tesis titulada “Estudio de la sostenibilidad empresarial de los servicios bancarios tras el impacto del covid-19 en entidades financieras ubicadas en San Isidro” (2022), para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad de Lima afirma que el sector bancario en países como Perú ha puesto su esfuerzo en las necesidades de la población para poder brindarles servicios que les permitan generar liquidez y rentabilidad estable, a lo largo de los años, pero, este importante sector depende de la contribución de la población y su aporte constante, por lo que la inclusión financiera en sectores en vías de desarrollo es indispensable para el mantenimiento y prosperidad de la población y con la captación de clientes que adquieran los productos financieros y crezcan constantemente a raíz de la banca y sus beneficios es indispensable para que la sociedad crezca de manera estable y uniforme.

Como conclusión relevante se consigna la labor de los bancos con respecto al desarrollo de nuevos productos y servicios; que ayuden a sus clientes, ya sean personas naturales o jurídicas, a poder sobrellevar los efectos de la pandemia; continua.

Ya que existe un constante estudio de las opiniones de los clientes y se busca mantener un flujo de retroalimentación continua que permita a los bancos poder mejorar o adaptar sus productos a las necesidades más exactas de sus clientes. Por este motivo es posible concluir que los bancos saben escuchar a sus clientes y concentran todos sus esfuerzos en poder brindar las mejores propuestas para ayudarlos.

Antecedentes en idioma inglés

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en un trabajo titulado “Responsible Business Conduct in the Financial Sector COSTA RICA”, (2022, p. 22), relacionado con las diez instituciones bancarias líderes, afirma:

Costa Rican lending institutions are progressing in their adoption of ESG risk due diligence and positive impact products. Some institutions already have positive impact mandates. Some of the opportunities to accelerate the trend across the lending sector include a) better governance oversight of sustainability in lending portfolios and b) the adoption of goals and objectives under the Protocolo Verde.

While an increasing number of lenders are improving their practices around the integration of ESG in lending portfolios, governance oversight for these systems and practices remains disparate across lenders. There is no clear trend amongst the top 10 lenders for the assignment of those responsibilities at the board or executive committees. The assignment of ESG risk management in risk committees at the board or executive level offer one avenue to ensure that sustainability issues are not separated from traditional risk factors. The planned adoption of regulation on ESG risk due diligence in lending operations is likely to tackle governance oversight of sustainability issues

Abrar Kamali en un artículo científico titulado “The Customer Relationship Management Practices in Banking Industry” (2023), afirmó:

1.2.3 Customer Relationship Management (CRM)

CRM is the next step in the evolution, and it moves us back towards developing an intimacy with today’s customers, using today’s tools, and maintaining our mass production and distribution systems. It recognizes that the equation that yields trust and loyalty from a customer has two variables. The first variable is information and analysis (knowledge): one has to know what the customer wants, needs, and values. The second

variable is the need for interactivity and personal contact and the way in which the customer wants to be contacted. The success of a customer-centric business strategy is measured not only by “share-of-market” but also by “share-of-customer”.

1.1.2 Delimitación del problema

La investigación comprende el proceso de factibilidad financiera para la elaboración de un plan que permita la creación de una agencia que preste servicios bancarios para atender la demanda de clientes sin la necesidad de asistir al banco, en San Pablo, Heredia, Costa, segundo semestre 2024.

Este tipo de servicios se presenta como una alternativa a las oficinas bancarias, para satisfacer a aquellos clientes que no disponen de la facilidad de hacerlo en el horario del banco ya que muchos no pueden llegar a tiempo.

La idea se basa en la no dependencia de los horarios de las agencias bancarias, tampoco en la necesidad de hacer grandes filas, de allí que se perciba un aumento en la cantidad de negocios que prestan este tipo de servicios en el territorio costarricense, como un indicador de que es posible llevarlo a cabo.

La ubicación de la agencia es en el distrito central de San Pablo, lo que se considera adecuado porque es un cantón sumamente pequeño en cuanto a superficie y se encuentra urbanizado casi en su totalidad, mostrando un gran auge comercial y residencial.

Asimismo, el cantón San Pablo se ubica en la parte central de la Gran Área Metropolitana (GAM), lo que se considera que le confiere importancia estratégica porque colinda con otros cantones con mucho desarrollo urbanístico y comercial de la provincia de Heredia como San Rafael, San Isidro, Santo Domingo y el cantón central de la mencionada provincia herediana.

De acuerdo con publicaciones de la Municipalidad de San Pablo, la situación del cantón es privilegiada en cuanto a las tasas de escolaridad, los bajos niveles de pobreza y una alta formación académica de nivel universitario.

Dado lo anterior, se considera bueno para efectos de la idea de negocio que se desarrolla y justifica en este trabajo de investigación.

1.1.3 Justificación de la investigación

A continuación, los motivos que validan este trabajo de investigación:

Implicaciones prácticas:

Porque permite la atención del problema de la investigación de forma objetiva, el cual se refiere a un análisis de factibilidad financiera para este emprendimiento que permitirá atender la demanda de clientes por servicios bancarios fuera del horario normal de atención de los bancos en San Pablo de Heredia, segundo semestre 2024.

Conveniencia:

Porque hace uso de la estrategia administrativa financiera para que el emprendimiento relacionado con la prestación de servicios bancarios tenga un desempeño adecuado, satisfaciendo la demanda de los clientes y alcanzando las metas de rendimiento, en San Pablo de Heredia.

Utilidad metodológica:

Porque contempla un plan para la creación y operación de un negocio que permita la atención de la demanda de clientes por servicios bancarios, aplicando las reglas y normas relacionadas con este tipo de emprendimiento en San Pablo de Heredia, segundo semestre 2024.

Valor teórico:

Porque se trata de una investigación que examina el tema relacionado con una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo de Heredia, para atender la demanda de clientes

que no tienen la facilidad de asistir a los bancos en horarios diurnos para la realización de sus transacciones, con lo cual sirve de referencia para otros trabajos de investigación relacionados.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Es necesario el planteamiento del problema para que se tengan en consideración las causas internas o externas que lo han originado, realizando una previsión de las circunstancias que se deben de tener en cuenta y, por lo tanto, la pregunta recoge fundamentalmente lo que se va a abordar. La pregunta de investigación, se define de la siguiente manera:

¿Cómo la factibilidad financiera posibilita el análisis para la creación de una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024?

1.3 OBJETIVOS

Sirven como orientación para responder a la pregunta del problema de la investigación, porque circunscriben lo que se desea obtener cuando el trabajo esté terminado, por lo que es necesario que se redacten de la manera más clara y precisa posible.

1.3.1 Objetivo general

Se define de la siguiente manera:

Analizar la factibilidad financiera como mecanismo para la creación de una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Son las metas que el investigador desea alcanzar por medio del proceso de la investigación. Al respecto, Colanzi (2022, p. 9), afirma

Objetivos específicos: son enunciados proposicionales desagregados de un objetivo general, que, sin excederlo, lo detallan y especifican. Del objetivo general se desprenden los objetivos específicos, el alcance de cada objetivo específico permitirá acercar al investigador al cumplimiento del objetivo general otorgando respuestas específicas y parciales que, puestas en diálogo, hacen a la respuesta general de la pregunta de investigación. Por lo tanto, podemos decir que la suma de los objetivos específicos es igual al objetivo general. Son los objetivos específicos los que se alcanzan y no el objetivo general, ya que este se consume con el cumplimiento de los otros. (Souza & Otrocki, s/d, p. 4)

Consecuentemente, los objetivos específicos de este trabajo de investigación se definen de la siguiente manera:

- i. Identificar los requisitos legales para la creación de una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024.
- ii. Elaborar el estudio de mercado como respaldo para la creación de una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024.
- iii. Elaborar el análisis de viabilidad financiera para una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

En este capítulo se exponen los datos relacionados con distintas teorías y corrientes que respaldan el estudio de las variables de la investigación, se considera que el enfoque fundamental de este trabajo es de índole cuantitativa, aunque se cataloga como mixto, utilizando fuentes de información primarias y secundarias, como, por ejemplo: encuesta, libros, tesis, artículos científicos y sitios web especializados, entre otros.

En cuanto al desarrollo de este capítulo, se presenta su estructura:

- ✓ **Primera parte:** desarrollo del marco teórico, referenciando teorías y fuentes de información que se utilizan en este trabajo.
- ✓ **Segunda parte:** presentación de las referencias textuales que tienen relación con las variables de esta investigación.
- ✓ **Tercera parte:** explicación de cómo se ha concebido la idea de este trabajo de investigación.

2.1 MARCO TEÓRICO

Los estudios o trabajos de investigación requieren de datos procedentes de diferentes fuentes y autores, permite ordenar la información científica relacionada con los objetivos de la investigación. Carlino, P. (2021, p. 3), afirma que:

La función del marco teórico es articular las nociones asumidas por el autor del proyecto, procedentes de otros autores con cuyo pensamiento adhiere, y que le sirven para entender el problema que estudiará y/o le servirán para interpretar los datos que recoja. Estos conceptos teóricos funcionan como supuestos, puntos de partida, pero también como lentes, puntos de mira, con los que el investigador aborda el fenómeno que investiga. Dan cuenta de la postura teórica que elige adoptar para pensar su investigación.

Los conceptos referidos a otros autores adquieren valor en un trabajo de tesis, cuando el autor del estudio argumenta la relación entre ellos y su propia investigación

2.1.1 Administración

De acuerdo con Chiavenato, la Teoría General de la Administración es una disciplina orientadora del comportamiento profesional para todos aquellos que tienen que ver con la organización, ya que intenta repartir efectividad entre los elementos involucrados en las entidades. En este sentido, Bueno, R., Ramos, M. y Berrelleza, C. (2018), afirman:

CONCEPTUALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

La administración es una actividad que llevamos a cabo los seres humanos en diferentes ámbitos de nuestra vida diaria. Así, desempeñamos actividades relacionadas con esta área cuando realizamos tareas en el hogar, trabajo, escuela o en algún equipo deportivo, por mencionar algunos.

Por tal motivo, se considera a la administración como un área de conocimiento necesaria para las personas independientemente de las tareas que ejecuten y el ámbito que desempeñen. Todos la necesitamos y la practicamos en nuestra vida al tener que administrar nuestros recursos para obtener los objetivos y metas planteadas. (p. 11)

Dado lo anterior, se considera que la administración es un proceso en el que se planea, organiza, coordina y controla por medio de personas, es decir, como organismo social para alcanzar los objetivos de una organización.

2.1.2 Planificación

Es una herramienta de gestión y se refiere al proceso de planeación para la toma de decisiones para alcanzar un estado futuro deseado, teniendo en consideración la situación actual y los elementos internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos o metas, lo cual se considera fundamental.

Van de Velde (2019), afirma que cuando se habla de manera empírica de planificación, se relaciona con la idea de organizar, ordenar, programar, coordinar y prever y, si se ahonda

algo más con este tema, está claro que la idea central que aparece es la de fijar actividades con el propósito de alcanzar determinados objetivos, metas, propósitos; mediante el uso eficiente de medios y recursos. “Planificar es un proceso que permite organizar y seleccionar acciones que conlleven al cumplimiento de objetivos propuestos, a través de la investigación y la utilización de recursos disponibles.” (p. 8)

Por lo general, el proceso de planeación se asigna a los miembros de la junta directiva o del consejo de dirección en conjunto con la alta gerencia, como cuerpo colegiado administrativo, quienes tienen la responsabilidad de realizarla.

2.1.3 Gestión

Las entidades, para su funcionamiento y en el desarrollo de sus negocios, necesitan de procesos que reflejen la generación y aplicación de conocimientos, lo cual se agiliza con herramientas adecuadas, como, por ejemplo, los planes de negocios, estratégicos y mercadotécnicos entre otros, porque contribuyen con mejores prácticas de gestión.

Jiménez, L. (2023, citando a Quintana 2020), afirma que la gestión es un término que engloba todo el acervo de conocimientos sobre la ciencia administrativa porque mediante ella se desarrolla la acción no solo de administrar y cumplir las cuatro fases del proceso administrativo que determino Henry Fayol. También abarca otros elementos para lograr los objetivos propuestos, incorpora la estrategia, la mirada al futuro mediante la visión y misión, debe entender el presente con las influencias del entorno y el contexto, debe proyectar diversos escenarios futuros entre los más importantes aspectos.

2.1.4 Proyecciones financieras

Son el resultado de un proceso de análisis que permite calcular desde el punto de vista financiero, sobre cuál podrá ser el desenvolvimiento o desempeño de la empresa o negocio en un futuro determinado.

Se trata de herramientas financieras relacionadas con el concepto de previsión, porque los procesos administrativos que se llevan a cabo en la empresa tienen el propósito de que la estructura organizacional siempre se mantenga funcionando de la mejor manera posible.

Rentería, A. (2021), afirma:

Una Proyección financiera es una herramienta importante que permite conocer de forma anticipada lo que será el desempeño, rentabilidad, funcionamiento de una compañía a corto o largo plazo según su necesidad y condiciones del entorno, como la economía, políticas de gobierno, competencia, sector, esta brinda una orientación de las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por la empresa. (p. 2)

La adecuada interpretación de las proyecciones financieras es un aspecto fundamental de la planificación y la toma de decisiones porque implica comprender los supuestos que respaldan las proyecciones, el análisis de los datos, la observación de tendencias y la comparación de las proyecciones con relación a los datos reales entre otros.

2.1.5 Inclusión financiera

De acuerdo con el Banco Mundial la inclusión financiera es el acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros que les son útiles y asequibles, además de que atienden sus necesidades en cuanto a la realización de transacciones, pagos, ahorro, créditos y seguros y que se prestan de manera responsable y sostenible. Pérez. E. y Titelman, D. (2018), afirman:

La inclusión financiera abarca todas las iniciativas públicas y privadas, tanto desde el punto de vista de la demanda como de la oferta, para brindar servicios a los hogares y las pequeñas y medianas empresas (pymes), que tradicionalmente han quedado excluidos de los servicios financieros formales, mediante la utilización de productos y servicios que se adecuen a sus necesidades. Más allá de ampliar los niveles de acceso

financiero y bancarización, la inclusión financiera también se refiere a las políticas encaminadas a mejorar y perfeccionar el uso del sistema financiero para las pymes y los hogares que ya forman parte del circuito financiero formal. (p. 21)

Es necesario recalcar que el objetivo de la inclusión financiera es garantizar el acceso a servicios y productos financieros para toda la población, para incremento del mercado financiero en busca de la mejora del desempeño económico y del bienestar individual y común.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

En esta parte de la investigación se habla de las variables del trabajo y de otros conceptos relacionados con ellas.

2.2.1 Requisitos legales

Los requisitos legales son condiciones impuestas por leyes, reglamentos, códigos, estatutos, acuerdos u otros textos legalmente vinculantes que son aplicables a una organización y al sector o industria en el que opera. De acuerdo con el Banco Nacional de Costa Rica (2024), afirma:

✓ Revisá la disponibilidad del nombre en el Registro Nacional

Ponerle nombre a tu negocio es una parte importantísima para la construcción de tu marca. Tomá el tiempo que necesités para realizar la elección correcta, para que cuando lo escuchés en otros, confirmés que ese era. Una vez que encuentres el indicado, parte del proceso también es revisar la disponibilidad; por más creativo que seás, puede que te llevés la sorpresa de que otra empresa ya lo tiene. Para eso, debés revisar en la base de datos del Registro Nacional. La consulta es gratuita y la podés realizar de manera sencilla en la página de esa entidad.

2. Elegí el tipo de empresa que se adecúa mejor a tus necesidades e inscribirla

Pensá en tus necesidades, para que podás elegir la figura que más te conviene según tu negocio y tu actividad. Las que más se utilizan en el país son la Sociedad Anónima,

y la Sociedad de Responsabilidad Limitada, cuya diferencia radica en la responsabilidad que tienen los accionistas sobre estas. La constitución de la empresa se hace por medio de un notario público.

3. Verificá que tengas todo en orden con la CCSS

Debés estar al día o no tener deudas con la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS). Si nunca has tenido ningún tipo de relación con esta institución, debés registrarte como persona trabajadora independiente, patrono o ambos. Después de presentar los documentos, la CCSS te entregará un formulario de registro que te habilitará para funcionar; posterior a esto, se realiza una visita de fiscalización, para verificar la veracidad de la información presentada.

4. Regístrate como contribuyente

Para comenzar operaciones, también debés cumplir con el registro único de contribuyente ante el Ministerio de Hacienda. Es un paso sencillo y casi inmediato, al crear una cuenta en el portal de ATV de esa entidad.

Es importante tomar en cuenta que la inscripción se puede llevar a cabo de dos formas: Régimen Tradicional o Régimen Simplificado. Este último es un régimen especial para ciertas actividades empresariales, orientado a empresas pequeñas.

5. Patentes y permisos municipales

Otro paso importante es verificar si la actividad que vas a desarrollar requiere de permisos municipales, al tener un local físico en donde operará la empresa. Para solicitar la patente, debés, de forma previa, haber solicitado el uso del suelo en la municipalidad respectiva y haber gestionado el permiso sanitario del Ministerio de Salud en el Área de Salud Local.

Es fundamental el cumplimiento de los requisitos legales para garantizar la operación del negocio y evitar posibles sanciones y daños a la reputación, respaldando el negocio y dando garantía a los clientes.

2.2.2 Estudio de mercado

Se refiere a un estudio que realiza la empresa para la determinación de las necesidades del mercado meta, permitiendo estimar la demanda y de esta manera, estableciendo acciones que permitan atenderla por medio de una oferta. De acuerdo con SUTEL (2017), afirma:

Los estudios de mercado son evaluaciones profundas sobre cómo funcionan los mercados. Son realizados por las autoridades de competencia cuando existen motivos para creer que un mercado, o incluso un sector no está funcionando bien para los consumidores, pero no hay evidencia que presuma que la causa radica en una violación de la ley de competencia. Los estudios de mercado por lo general se llevan a cabo para hacer frente a diversas preocupaciones, tales como:

- comportamiento de las empresas, por lo general muy extendido en el mercado, que sin ser violatorio de la ley de competencia, causan detrimento al consumidor;
 - estructuras de mercado que impiden a las empresas competir vigorosamente entre sí;
 - patrones de comportamiento de los consumidores —tales como inercias u otros comportamientos que no son óptimos ni racionales— y fallas de información que limiten la habilidad de los consumidores para tomar decisiones informadas;
 - intervenciones del sector público, incluidas las políticas públicas, leyes y reglamentos que crean obstáculos o distorsiones innecesarias al proceso competitivo; y
 - comportamiento de los organismos públicos, cuando éstos proveen o adquieren servicios comerciales que distorsionan o limitan la competencia.
- Los estudios de mercado examinan un mercado en su totalidad. Analizan el marco regulatorio, su estructura y el comportamiento de los participantes del mercado, incluidos los consumidores, las empresas y los organismos públicos. A través de este análisis, los estudios de mercado determinan si el mercado realmente no está funcionando correctamente como se sospechó en un principio, y de

ser así, determinan cuáles son las causas y soluciones que pueden proponerse para solucionar el problema. (ps. 1 y 2)

Los estudios de mercado son realmente importantes porque permiten conocer si hay demanda insatisfecha en el lugar en donde se planea emprender y así se puede vislumbrar si el proyecto tendrá aceptación entre el público meta.

2.2.3 Viabilidad financiera

Se refiere a la evaluación de los factores que inciden en el negocio desde el punto de vista económico, para determinar si el proyecto tiene factibilidad de desarrollarse y ser rentable. De acuerdo con Bonilla, L. y Pérez, L. (2019), afirman:

El análisis de viabilidad tiene como objetivo proporcionar al empresario información específica y útil para decidir si los beneficios económicos justifican los riesgos de llevar a cabo esa idea de negocio (Jebrin, 2017). En el análisis de viabilidad se realiza una evaluación del potencial del negocio basado en una extensa investigación con el fin de brindar un análisis completo del negocio (Jebrin, 2017). El estudio les brinda a los empresarios conocimiento sobre los motivos por los cuales es favorable establecer su negocio. Por ende, el análisis de viabilidad les ofrece a los empresarios una mayor confianza para tomar la decisión de continuar con la idea del negocio. (p. 6)

El estudio de viabilidad financiera permite la estimación de los costos de inversión y de operación, así como la proyección de los ingresos, con el fin de identificar las estrategias necesarias para que el proyecto sea rentable, entre otros elementos relevantes.

2.2.4 Servicios bancarios

Son los servicios que los bancos e instituciones financieras ponen a disposición de sus clientes reales y potenciales. La Asociación Bancaria (2022), afirma:

La transformación digital implica para la banca, entre otras varias cosas, recoger de forma asertiva los paradigmas culturales en torno al consumo de servicios financieros y, de manera primordial, a la creación pertinente de nuevas formas de servir a los clientes y usuarios a través de productos, servicios y canales que se centren en satisfacer sus reales necesidades financieras de manera eficiente, ágil, con interacciones sencillas, accesibles y seguras. (p. 6)

[...] Con ocasión de la pandemia del Covid-19 y la decisión de las autoridades de ordenar el confinamiento de la población en todo el mundo, el uso de plataformas digitales permitió que la economía siguiera cumpliendo con sus necesidades básicas. El sector financiero volcó todos sus esfuerzos para que sus consumidores pudieran realizar sus pagos y transacciones sin la presencia física en sus instalaciones. Esta situación dio un empuje a la digitalización y mostró un camino que no tiene retorno. Este nuevo escenario de innovación no solo presenta retos para la industria financiera sino también para los reguladores y los bancos centrales. La prestación de servicios financieros ha sido objeto de una fuerte intervención del Estado en la medida que su actividad usa dineros del público para dar crédito a los hogares o a las empresas o para administrarlos de manera profesional financiando actividades de terceros. La regulación financiera se ocupa de establecer reglas para prevenir la toma de riesgos excesivos, exigiendo un capital adecuado y suficiente para realizar sus operaciones. (p. 15)

En referencia a lo que se indica en la cita, los servicios bancarios adquieren mayor relevancia porque permiten a los clientes el acceso a profesionales, ya que los bancos ofrecen asesoramiento financiero para ayudar a construir un mejor futuro.

2.2.5 Administración financiera

Se encarga de la administración, planificación, control y organización de los recursos financieros de una empresa. Es la disciplina responsable de la toma de decisiones sobre inversiones, financiamientos, presupuestos y manejo del flujo de efectivo de la entidad, entre otros. Fernández, J. (2018), afirma:

La administración financiera desarrolla un papel de primer orden en el diagnóstico de la salud financiera del negocio, apoyada en el conocimiento de la estructura del balance general y del estado de resultados, su composición por grupos de cuentas y su evolución entre periodos de tiempo. Se apoya para el efecto en herramientas de diagnóstico como la lectura horizontal y vertical de los estados financieros básicos y la aplicación de indicadores financieros, así como en los estados e informes financieros complementarios como el flujo de caja, el estado de origen y aplicación de fondos (también conocido como estado de fuentes y usos), y en el estado de cambios en el patrimonio. (p. 9)

La Administración Financiera permite la identificación y evaluación de riesgos asociados como, por ejemplo, de mercado, cambiarios y de tasas de interés entre otros. Lo anterior es especialmente relevante porque incide en la toma de decisiones de la administración de la entidad.

2.2.6 Factibilidad financiera

En las decisiones de inversión de una empresa, la factibilidad proporciona los análisis necesarios para la determinación de si un proyecto puede resultar rentable o si, por el contrario, la expectativa de realizarlo es negativa. Referente a esta herramienta de análisis, Salcedo, J. y Zabala, F. (2022), afirman:

La factibilidad financiera relaciona los ingresos que produce la idea de negocio con los costos que se acarrean en el proyecto, teniendo presente el costo de oportunidad del

capital, esto permite establecer la rentabilidad de un proyecto (Soriano, 2021). Por otro lado, Cobos Echeverría & Rodríguez Medina (2020) afirman que el estudio permite calcular la inversión inicial, la utilidad de la inversión y las fuentes de financiación, como lo pueden ser una entidad bancaria o a través de aportes de los socios y por último el flujo de caja. El flujo de caja es el instrumento fundamental para desarrollar la evaluación de un proyecto porque presenta en detalle, los ingresos y egresos de dinero en un periodo de tiempo (Acosta Dallos & Caicedo Escobar, 2019). (p. 14)

Es importante destacar que la factibilidad financiera es relevante en la identificación y selección de los instrumentos de inversión más adecuados en busca de escenarios adecuados con la rentabilidad esperada de los proyectos.

2.2.7 Análisis de riesgo

Se trata de un proceso sistemático que se utiliza para la identificación, evaluación y gestión de los riesgos potenciales que pueden afectar a un proyecto u organización, estudiando con cuidado las posibles amenazas internas y externas y sus consecuencias.

¿QUÉ ES EL ANÁLISIS DE RIESGO?

El concepto de riesgo se expresa de manera integrada como sigue: “riesgo es un evento aleatorio que, si ocurre, tiene un impacto negativo en al menos uno de los objetivos de un proyecto, tales como: plazo, tiempo, costo, ingresos, ámbito y/o calidad”.

Por lo tanto, el riesgo debe ser definido como una combinación de la probabilidad de ocurrencia de un evento y sus consecuencias, incluyendo la severidad de éstas. (DGAPP, 2020, p. 9)

Se considera necesario el análisis de riesgos, porque ayuda en la identificación de riesgos reales y potenciales, para que los inversionistas internos y externos puedan tomar decisiones.

2.2.8 Riesgo Financiero

Probabilidad de afrontar una pérdida financiera. Considera cualquier actividad empresarial porque cada una conlleva incertidumbre que puede traer consecuencias negativas. De acuerdo con el Centro de Investigación y Desarrollo (2023), afirma:

Riesgos Financieros

Por otro lado, el riesgo financiero se define como la disminución potencial o escasez de rentabilidad, impidiendo la probabilidad de ingresos agregados, es decir el resultado obtenido en cualquier economía como fruto de sus actividades, no es el esperado, es decir, es la incertidumbre que puede causar disminuciones, poniendo en peligro la toma de decisiones en una inversión. (p. 11)

De acuerdo con lo anterior, el análisis para la determinación del riesgo financiero es fundamental para el logro de la estabilidad y éxito de la empresa, ya que permite mitigar sus posibles consecuencias.

2.2.9 Rentabilidad

Es la que se refiere a la utilidad o pérdida totales que experimenta el dueño de una inversión en un determinado período. Referente a este elemento tan relevante, Martín, M. (2024), afirma:

El negocio de las transacciones financieras es uno de los más seguros debido a los recaudos, los respaldos y las garantías con los que suelen tomarse las mismas. Por ende, se trata de uno de los tipos de operaciones comerciales más seguras, por lo que consecuentemente para lograr una rentabilidad razonable debe de tener un margen de contribución sobre sus costos acorde a ello. Por ende, la cuestión en la que debe centrarse este tipo de negocio financiero es lograr una ganancia justa y equitativa. (p. 5)

Como se ha indicado, las proyecciones de rentabilidad en un emprendimiento como el que se desarrolla en esta investigación, permiten la toma de decisiones de inversión, de acuerdo con los rendimientos esperados.

2.2.10 Emprendimiento

Tiene que ver con las ideas y actitud que toma un individuo o grupo de individuos para iniciar un nuevo proyecto. Roque, M. y Roque, P. (2023), afirman:

En cuanto al tema del emprendimiento es una de las oportunidades de mayor proyección para la generación de relevo que quieren insertarse en el mercado laboral, sin embargo, en la región, estas alternativas no han sido analizadas y más aún se tiene poca experiencia de su implementación como programas académicos y políticas institucionales. El desarrollo de emprendedores puede ser una función importante de la universidad que es la formadora de individuos calificados y es el motor del proceso de aprendizaje del estudiante como futuro emprendedor. Hoy en día, existe un gran interés en el ámbito universitario sobre la problemática de la creación de empresas por su consideración como una alternativa al desempleo y como oportunidad de autoempleo. (p. 12)

Entre las razones más importantes para el desarrollo de emprendimientos como el que se analiza en este estudio, se encuentran el crecimiento económico, la innovación y el bienestar común.

2.2.11 Punto de Equilibrio

Es cuando los ingresos de una empresa son iguales a sus costos y gastos, por lo tanto, no hay utilidad tampoco pérdida. Actualmente, es una herramienta que apoya la toma de decisiones, por eso es tomada en cuenta en la mayoría de empresas, industrias y sectores Peña, Z. (2019, p. 2), afirma:

Durante años nuestra economía se encontró aislada (protegida), momentos que no se encontraba sumergida en un mercado de competencia, prevaleciendo el precio sobre los volúmenes de producción. Sin lugar a dudas ha tenido que en la actualidad cambiar su manera de ver y dirigirse hacia el mercado, modificando sus políticas de altos volúmenes de colocación de mercancías y márgenes inferiores. El empleo del Punto de Equilibrio como herramienta auxiliar de análisis, utilizada con ingenio, sirve de base a las direcciones de cualquier entidad financiera para lograr una mejor y eficaz toma de decisiones, cuantificar el volumen mínimo a lograr (ventas y producción), para alcanzar un nivel de rentabilidad (utilidad) deseado.

Las finanzas son un punto de análisis en las empresas, una previa planeación financiera, permite a la organización ajustarse a variaciones de costos entre otras, que terminan repercutiendo dentro de la empresa.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

Permite describir el lugar y ambiente en donde se ubica el problema de la investigación que es, precisamente, el objeto de estudio.

Como se ha indicado, el trabajo de investigación se desarrolla en el cantón San Pablo, en el segundo semestre del año 2024. Este cantón es el noveno de la provincia de Heredia y está constituido solamente por dos distritos: San Pablo y Rincón de Sabanilla. La cabecera cantonal se ubica en el distrito de San Pablo.

Se fundó el 18 de julio de 1961 y su extensión geográfica es 7.53 km², distribuida en 5.14 km² para el distrito San Pablo y 2.39 km² para el Rincón de Sabanilla, lo que da como resultado una densidad estimada de población de más de 4 mil habitantes por km².

Se considera que este cantón está localizado estratégicamente porque es una localidad que se encuentra casi urbanizada en su totalidad, con gran desarrollo urbanístico y comercial.

De acuerdo con las estimaciones del Instituto Nacional de Estadística y Censos, proyectó más de 31 mil habitantes para el año 2024 para este cantón.

Es un cantón dormitorio residencial mayoritariamente, su principal actividad económica consiste en los servicios a pequeña escala como bazares, pulperías, abastecedores, bares y restaurantes entre otros.

De acuerdo con la Municipalidad de San Pablo (2024), afirma:

Las políticas institucionales constituyen los lineamientos que guiarán la gestión de la Municipalidad de San Pablo

La planificación como proceso sistemático de implementación y materialización de los objetivos contenidos en los planes de largo, mediano y corto plazo, es la herramienta para la mejor asociación de los recursos disponibles con las necesidades y requerimientos de la población.

El control de la gestión municipal, se enfocará en la verificación del alcance de los objetivos y metas contenidos en los planes de largo, mediano y corto plazo, utilizando las herramientas de verificación contenidas en los planes o desarrolladas específicamente.

La organización del trabajo en la Municipalidad deberá diseñarse en función de las estrategias del desarrollo local que se señalen en los respectivos planes a corto o mediano plazo, y la cultura organizacional, por lo tanto, debe ser dinámica y flexible, que permita la introducción de tantos cambios como sean necesarios en un proceso de mejora y adaptación continua, logrando un equilibrio entre los costos de las acciones a realizar y la disponibilidad de los recursos financieros.

Figura 1*Mapa del cantón San Pablo*

FUENTE: Municipalidad de San Pablo (2024).

Referente a la importancia de la misión, visión y valores radica en que permiten definir la identidad y los principios de acuerdo con los objetivos por los que se funda la entidad.

La misión describe la razón de ser de la empresa, enfocada en los objetivos y se define así:

La MISIÓN de esta empresa es la brindar un servicio de primera calidad en la atención de todos nuestros clientes de servicios bancarios.

La misión se refiere a la expectativa ideal o excelente de lo que se quiere y espera que la agencia alcance en el futuro y se define así:

La VISIÓN de esta empresa es llegar a ser la proveedora número uno de servicios bancarios de excelente calidad en el cantón de San Pablo de Heredia.

Los valores empresariales representan el conjunto de principios éticos y profesionales que la organización ha elegido para guiar sus actividades:

Los VALORES que guían el quehacer de esta empresa son:

- **RESPONSABILIDAD**
- **RESPECTO**
- **TRABAJO EN EQUIPO**
- **CORDIALIDAD**
- **TRATO AMABLE**

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se desarrollan los aspectos de la metodología que se refiere a las técnicas y procedimientos empleados para resolver el problema de la investigación, es decir, cómo se realizan las etapas del proceso investigativo que corresponden a la recopilación, análisis e interpretación de datos.

Como estrategia teórico metodológica de este trabajo, esta se convierte en un plan para la identificación de los procedimientos más adecuados con el fin de darle cumplimiento a los objetivos de esta investigación, además de estimar recursos necesarios, entre otras consideraciones relevantes.

3.1 ENFOQUE

De acuerdo con la Guía Metodológica para Trabajos Finales de Licenciatura de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Hispanoamericana (UH, 2019, p. 11), afirma:

En el proceso investigativo existen tres enfoques: cuantitativo, cualitativo y mixto.

El enfoque cuantitativo: utiliza la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones en los datos. El investigador mide las características o condiciones (variables) para obtener los datos en valores numéricos, que son analizados con técnicas estadísticas.

El enfoque cualitativo: utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Se suele recoger los datos por medio de entrevistas abiertas, discusión de grupos, interacción con comunidades en ambientes naturales, observación, introspección, evaluación de experiencias personales, inspección de historias de vida, análisis de discursos, etc.

El enfoque mixto: busca una complementariedad entre los enfoques cuantitativo y cualitativo, y utiliza herramientas para la recolección de información de ambos. Puede ayudar a tener una visión integral que le da mayor nivel de profundidad a la

investigación. En este caso, se aplica de manera independiente primero un enfoque y luego el otro; pero se hace un solo reporte. La utilización de ambos enfoques se puede llevar a cabo con el predominio de uno y el aporte del otro.

De acuerdo con las características de este trabajo de investigación, se considera que se trata de un enfoque mixto con predominio cuantitativo y aporte cualitativo.

3.2 ALCANCE

Igualmente, importante en el planteamiento metodológico es el alcance que aborda cuatro (4) tipos distintos: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo o causal.

- ✓ **Exploratorio:** son aquellos estudios que indagan un tema poco conocido o de reciente descubrimiento. También se emplean para identificar una problemática en casos donde el contexto está poco claro o escasamente explorado.
- ✓ **Descriptivo:** profundiza más que en el alcance anterior, pues el estudio se centra en una temática que ha sido más explorada y en la cual pueden determinarse sus dimensiones específicas.
- ✓ **Correlacional:** aplica solamente para estudios cuantitativos. En este caso, se analizan las relaciones entre variables involucradas en el fenómeno de interés.
- ✓ **Explicativos o causal:** este estudio cuantitativo busca el porqué de los hechos, estableciendo de relaciones de causa-efecto entre las variables estudiadas. (UH, 2019, p. 12)

Referente con los cuatros tipos específicos de enfoque: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo, en el caso de este trabajo de investigación se considera que se aprovecha más el análisis con el alcance explicativo.

3.3 DISEÑO

Son dos diseños los que señalan Hernández – Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018, p. 51), de manera literal.

En términos generales, no consideramos que un tipo de investigación —y los consecuentes diseños— sea mejor que otro (experimental frente a no experimental). Como mencionan Kerlinger y Lee (2002), ambos son relevantes y necesarios, ya que tienen un valor propio. Cada uno posee sus características, y la decisión sobre qué clase de investigación y diseño específico habrás de seleccionar o desarrollar depende de tu planteamiento del problema, el alcance del estudio y las hipótesis formuladas.

También fundamentaron que en las investigaciones con diseños experimentales el tema es más general, algo como realizar una acción y después observar las consecuencias, además, es necesaria manipulación deliberada una o más variables independientes, les llamaron “supuestas causas antecedentes” para analizar las consecuencias que tal manipulación tiene sobre una o más variables dependientes. (p. 51)

En cuanto a los diseños no experimentales, se privilegia el análisis y no la manipulación de las variables independientes:

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)

Se puede decir que esta investigación tiene un diseño no experimental porque no realiza manipulación de ninguna de las variables de análisis.

El diseño no experimental contempla estudio de variables en un solo momento espacio – tiempo sin tener que regresar, conocido como estudio transversal o, regresando a la recolección de datos en varias ocasiones, el estudio es longitudinal (p. 176)

El estudio es de tipo transversal, porque se realiza la recolección de los datos en un momento determinado y el investigador no tiene que regresar de nuevo para recolectar nuevos datos relacionados (segundo semestre 2024).

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

Son los elementos del universo o conjunto de individuos a los que se les miden o estudian las variables interés, en este caso personas.

3.4.1 Población

Conjunto de elementos de interés para este estudio por consideraciones de algún tipo, Sampieri – Hernández, R. y Mendoza, C. (2018), afirman:

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Chaudhuri, 2018 y Lepkowski, 2008b). Una deficiencia que se presenta en algunos trabajos de investigación es que no describen lo suficiente las características de la población o consideran que la muestra la representa de manera automática. Por ello, es preferible establecer tales características con claridad, con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales. (p. 198)

De acuerdo con las proyecciones poblacionales para 2024 del cantón San Pablo (INEC, 2011 – 2025, p. 389), una estimación de 31.794 habitantes, para efectos de muestreo.

3.4.2 Muestra

Se puede decir que el muestreo es de tipo probabilístico. Hernández – Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018)

En la ruta cuantitativa, 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 (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población). (p. 196)

A continuación, la fórmula que se utiliza para seleccionar el tamaño de la muestra:

Figura 1

Fórmula cálculo de muestra en poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Fuente: Doctor Mario Herrera Cantillanos.

Donde:

N = Población = 31.794

Z = 1,96 (seguridad del 95%)

p = proporción esperada de 0,50

q = 1 – p = 0,50

d = precisión = 0,10

El resultado es 95.75 redondeado a al menos 96 individuos.

3.4.3 Criterios de inclusión y criterios de exclusión

Los criterios de inclusión se construyen con base en las características de los sujetos que componen la población en estudio y de exclusión que son las características de los sujetos que pueden interferir con la calidad de los datos o la interpretación de los resultados.

Tabla 1

Criterios de inclusión y criterios de exclusión

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
Hombres y mujeres que viven en el cantón San Pablo y que hacen uso de servicios bancarios.	Hombres y mujeres que viven en el cantón San Pablo y no hacen uso de servicios bancarios.

Fuente: elaboración propia con base en las características de la población de interés.

3.4.4 Consideraciones éticas

Es un criterio profesional de que la investigación se realice de acuerdo con principios éticos que aseguren el privilegio de ponderar el conocimiento, para la mejora de la condición humana y de la sociedad.

Ética. Carácter, modo de ser, Capcha (2019), afirma,

Actualmente en la esfera pública y en el mundo empresarial moderno, el tema de la ética y la responsabilidad social de los gobiernos y de los funcionarios públicos, así como de las empresas y de los empresarios, los asuntos referidos a la corrupción y los delitos de carácter ético adquieren una mayor relevancia, por cuanto se trata de preservar lo máspreciado que posee el hombre, que es la vida. Todo esto está estrechamente relacionado con temas tales como la ética, la moral y los valores (p. IX)

3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las técnicas utilizadas son el análisis documental y la encuesta, mientras que los instrumentos son la guía de análisis documental y el cuestionario, respectivamente.

3.5.1 Revisión documental

Permite estudiar el contenido de un documento original, generando los comentarios necesarios para la realización de un análisis consistente con los objetivos de esta investigación. Martínez – Corona, J., Palacios – Almón, G. y Oliva – Garza, D. (2023), afirman:

En particular, se realizó un análisis documental; el cual, se reconoce como un procedimiento científico y obedece a un proceso que se caracteriza por ser sistemático para indagar, recolectar, organizar, analizar e interpretar información alrededor de un tema (Morales, 2015). Acorde al objetivo de la investigación se busca localizar o

encontrar, organizar y analizar información (Martínez-Corona y Palacios-Almón, 2019) en torno a la investigación documental para contar con el soporte de un método que facilite el desarrollo de este tipo de estudios. (p. 70)

3.5.2 Encuesta

Técnica de investigación cuantitativa en la que se recopila información mediante un cuestionario, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información. La Universidad de Guadalajara (2023), afirma:

La encuesta

Técnica o método de recolección de datos a partir de una muestra de personas.

Tiene como objetivo generalizar los resultados obtenidos para un segmento de población más grande.

Recoge información cuantitativa, cualitativa o ambas.

Utiliza un cuestionario como instrumento de recolección.

3.5.3 Guía de revisión documental

En el caso de este trabajo de investigación, Martínez, J., Palacios, G. y Oliva, D. (2023), afirman:

La calidad de una investigación se denota por esta cualidad en cada de sus etapas. El asumir una actitud de rigurosidad en cada tarea, como lo es la revisión documental, es una muestra del compromiso investigativo. Desarrollar competencias investigativas es un aspecto relevante para el profesor universitario. El contexto de este estudio es una etapa fundamental: el análisis documental, específicamente la formación de habilidades instrumentales y proporcionar una guía en esta etapa de la investigación, la cual tiene una utilidad metodológica.

3.5.4 Cuestionario

Uno de los retos metodológicos a los que se tiene que hacer frente es la elaboración de instrumentos para la recogida de información, es decir, los cuestionarios o documentos que recogen de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta, por tanto, la encuesta se refiere a todo el proceso que se lleva a cabo, mientras que la palabra cuestionario se limita al formulario que contiene las preguntas dirigidas a los sujetos objeto de estudio. Los autores Ávila, H., González, M. y Licea, S. (2020), afirman:

Otros, como Nocedo et al. (2015), consideran al cuestionario como el instrumento metodológico de aplicación de la encuesta. Aquí se podría objetar que lo identifican con todo el instrumento, y no con el componente estructural del mismo, en el que se despliegan las preguntas. (p. 63)

3.6 VARIABLES

Tabla 2

Variables

Objetivo específico	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
Identificar los requisitos legales para la creación de una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024	Requisitos legales	Los requisitos legales son condiciones impuestas por leyes, reglamentos, códigos, estatutos, acuerdos u otros textos legalmente vinculantes que son aplicables a una organización y al sector o industria en el que opera	De acuerdo con el análisis documental los requisitos que permiten la determinación de la normativa o marco de operación en Costa Rica, para este tipo de emprendimientos.
Elaborar el estudio de mercado como respaldo para la creación de una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024.	Estudio de mercado	Estudio que realiza la empresa para la determinación de las necesidades del mercado meta, permitiendo estimar la demanda y de esta manera, estableciendo acciones que permitan atenderla por medio de una oferta	Según la encuesta por medio del cuestionario que es el instrumento que se aplica a los sujetos considerados en la muestra
Elaborar el análisis de viabilidad financiera para una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024.	Viabilidad financiera	Evaluación de los factores que inciden en el negocio desde el punto de vista económico, para determinar si el proyecto tiene factibilidad de desarrollarse y ser rentable	Del análisis documental y encuesta, para la rentabilidad financiera (PAYBACK, VAN y TIR)

Fuente: elaboración propia de acuerdo con el detalle de objetivos específicos.

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE DATOS

De acuerdo con UH (2019, p. 20), afirma:

En esta sección debe especificarse cómo serán analizados los datos. En el caso de estudios cuantitativos, debe describirse si los datos se trabajarán mediante un paquete estadístico y cuáles de los tipos de análisis ayudarán a llegar a los resultados.

En el caso de estudios cualitativos deberá especificarse si se realizaron transcripciones o anotaciones de entrevistas o sesiones de observación, así como los códigos que fueron utilizados en dichas transcripciones o anotaciones. Asimismo, debe describirse el tipo de análisis que se desarrollará: análisis de contenido, análisis fenomenológico interpretativo, análisis de la temporalidad, análisis de la narrativa, análisis del discurso, entre otros.

Para el análisis de la información cuantitativa se hace uso del paquete Excel con sus diferentes herramientas financieras y estadísticas entre otras.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Este capítulo expone los resultados de la investigación, en el orden en que se plantearon los objetivos específicos. Estos resultados dependen de la metodología empleada, tanto teórica como práctica, resumiendo los hallazgos encontrados en una secuencia lógica, con base en los datos que han sido recopilados en este estudio y de los análisis estadísticos que se llevaron a cabo.

Los resultados de un trabajo de investigación son importantes porque son los que buscan dar respuesta a la pregunta de la investigación.

Los resultados también son relevantes porque tienen la posibilidad de compartir nuevos conocimientos que han surgido a partir de la investigación.

4.1 Identificar los requisitos legales para la creación de una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024.

Como se definió en capítulos anteriores, son condiciones impuestas por leyes, reglamentos, códigos, estatutos, acuerdos u otros textos legalmente vinculantes que son aplicables a una organización y al sector o industria en el que opera.

En el caso de esta investigación, se procede a presentar, a continuación, los requisitos que debe cumplir este proyecto, en el siguiente orden, que es el que se recomienda:

➤ Formulario de solicitud de patente municipal.

Esta normativa está fundamentada en el artículo 170 de la Constitución Política de Costa Rica, que establece que las municipalidades son autónomas. Además, la Ley 9620, Licencias para actividades lucrativas y no lucrativas del cantón de San Pablo de Heredia, artículo 2°, faculta a la Municipalidad de San Pablo de Heredia, a autorizar y cobrar un impuesto a las actividades lucrativas.

➤ **Permiso Sanitario de Funcionamiento.**

El PSF es un documento oficial en Costa Rica que de acuerdo con la Ley 5395, Ley General de Salud, establece que toda persona física o jurídica que realice actividades comerciales, industriales o de servicios, debe contar con este permiso que autoriza la operación de un establecimiento, cumpliendo con las normas sanitarias y ambientales establecidas por el Ministerio de Salud.

➤ **Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo.**

La Ley 24557, Ley de Riesgos del Trabajo es la que propone la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, además de asegurar al trabajador la atención médica de manera oportuna en caso de requerirla en procura de su recuperación.

➤ **Seguro Obligatorio de Invalidez, Vejez y Muerte.**

El seguro de IVM es obligatorio para trabajadores asalariados tanto del sector público como del privado, así como para trabajadores independientes. Está regulado por el Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte de la Caja Costarricense del Seguro Social. San José.

➤ **Inscripción como Contribuyente Tributario.**

Está regulada por la Ley 7092, Ley del Impuesto sobre la Renta, que establece las disposiciones aplicables a personas físicas y jurídicas como obligados tributarios para la declaración y pago del impuesto que corresponda, cuando realiza actividades lucrativas en Costa Rica.

A continuación, como paso inicial, se muestra el formulario oficial de solicitud de patente de la Municipalidad de San Pablo, la cual se puede conseguir en el sitio web.

Figura 2

Formulario de solicitud de patente comercial

MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO DE HEREDIA				
ADMINISTRACION TRIBUTARIA				
DEPARTAMENTO DE PATENTES				
TELÉFONO: 2277-0714				
SOLICITUD DE LICENCIA MUNICIPAL				
TIPO DE SOLICITUD (MARQUE CON X)		NUEVA	TRASLADO	
LEY N° 7925				
DATOS DEL SOLICITANTE				
NOMBRE FÍSICO O RAZÓN SOCIAL				
CEDULA FÍSICA O JURÍDICA	NÚMEROS DE TELÉFONOS		CORREO ELECTRÓNICO	
DIRECCIÓN FISCAL				
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL				
DATOS DE LA PROPIEDAD				
PROPIETARIO REGISTRAL				
CEDULA FÍSICA O JURÍDICA	NÚMEROS DE TELÉFONOS		CORREO ELECTRÓNICO	
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL				
N° FINCA	N° DERECHO	N° PLANO CATASTRADO		
DIRECCIÓN DEL INMUEBLE				
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD A EXPLOTAR				
COMERCIAL		INDUSTRIAL	SERVICIOS	
NOMBRE DEL NEGOCIO				
LA BASURA COMERCIAL SE FACTURARÁ A NOMBRE DEL DUEÑO DE LA PROPIEDAD				
MEDIANTE EL PRESENTE CONTRATO, EL PROPIETARIO AUTORIZA AL SOLICITANTE DE LA LICENCIA MUNICIPAL A EXPLOTAR LA ACTIVIDAD DESCRITA, EN EL LOCAL ANTES MENCIONADO CON EL CONOCIMIENTO DE SUS EFECTOS LEGALES Y TRIBUTARIOS. EN FE DE LO ANTERIOR FIRAMOS:				
LUGAR	HORA	DÍA	MES	AÑO
FIRMA DEL DUEÑO DE LA PROPIEDAD		FIRMA DEL SOLICITANTE DE LA LICENCIA		

Fuente: Municipalidad de San Pablo, Heredia (2024).

Enseguida, como siguiente paso, se presenta la solicitud de inspección ante el Ministerio de Salud, que se puede solicitar en línea.

Figura 3

Permiso sanitario de funcionamiento

	MINISTERIO DE SALUD.		
	Dirección Regional De Rectoría De La Salud: _____		
Dirección Área Rectora De Salud: _____			
PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO No. _____			
<p>En cumplimiento a lo que establece la Ley General de Salud No.5395 y el Reglamento general para permisos sanitarios de funcionamiento, permisos de habilitación y autorizaciones para eventos temporales de concentración masiva de personas, otorgados por el Ministerio de Salud, se extiende el presente permiso a:</p>			
Nombre del establecimiento. _____			
Actividad(es) principal(es): _____			
Código(s) CAECR: _____		Tipo Riesgo: _____	
Actividades accesorias: _____			
Carga de ocupantes del establecimiento /aforo (usuarios más trabajadores): _____			
Dirección: _____			
Provincia	Cantón	Distrito	
Otras Señas _____			
Nombre del permisionario (persona física o razón social): _____			
Tipo de identificación: _____		No. de identificación: _____	
<p>El presente permiso es válido exclusivamente para la(s) actividad(es) y lugar arriba indicado, por el período correspondiente, salvo que las condiciones de este, de su funcionamiento, o las infracciones que cometan a la legislación, ameriten la suspensión o cancelación anticipada del mismo o la clausura del establecimiento para garantizar la salud de los trabajadores, de la población y del ambiente. Los alcances y condiciones bajo las cuales se otorga este permiso se establecen en la Resolución No. _____</p>			
Dado en la ciudad de _____ a los _____ días de _____ de _____.			
Tiene validez de: _____ año(s), debe ser renovado el _____ de _____ de _____.			
Nombre _____		Firma _____	
Director(a) del Área Rectora de Salud, o funcionario designado.			
ORIGINAL: Interesado. CC: Expediente del ARS			

Fuente: Ministerio de Salud (2024).

A continuación, se muestran los beneficios de las coberturas del seguro obligatorio de Riesgos del Trabajo del INS y la solicitud con la que los patronos pueden afiliar a sus colaboradores, que se puede realizar en línea.

Figura 4

Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo



Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo

Ponemos a disposición de las personas empleadoras este seguro, con el fin de que puedan proteger a sus personas trabajadoras frente a los riesgos laborales que puedan surgir durante el desempeño de sus funciones.

Permitenos ofrecerte la protección que tu empresa necesita.

Coberturas



Médicas

- Asistencia médico-quirúrgica
- Hospitalaria
- Farmacéutica
- Rehabilitación
- Prótesis y aparatos médicos
- Readaptación y reubicación laboral




Económicas

- Subsidio por Incapacidad temporal
- Renta por Incapacidad permanente
- Renta por muerte de la persona trabajadora
- Gastos de traslado
- Gastos de funeral
- Gastos de hospedaje y alimentación

Fuente: Instituto Nacional de Seguros (2024)

Figura 5

Solicitud de Seguro Obligatorio de Riesgos de Trabajo INS

GRUPO		 INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS SEGURO OBLIGATORIO DE RIESGOS DEL TRABAJO SOLICITUD DE SEGURO		Póliza N° <input type="text"/>	
REGISTRO	Este documento constituye únicamente una solicitud de seguro y no representa garantía alguna de que la misma será aceptada por el INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS), ni de que, en caso de aprobarse, dicha aceptación concuerde con los términos solicitados en ella.				
	1. Fecha y hora:	Día: <input type="text"/>	Mes: <input type="text"/>	Año: <input type="text"/>	2. Lugar: <input type="text"/>
3. Tipo de trámite solicitado: <input type="checkbox"/> Emisión <input type="checkbox"/> Rehabilitación					
DATOS DE LA PERSONA TOMADORA DEL SEGURO	4. Tipo de identificación: <input type="checkbox"/> Cédula Jurídica <input type="checkbox"/> Cédula Física <input type="checkbox"/> DIMEX / DIDI <input type="checkbox"/> Pasaporte				
	5. Número de identificación: <input type="text"/>			6. Nacionalidad: <input type="text"/>	
	7. Nombre o Razón Social: <input type="text"/>				
	8. Fecha de nacimiento o constitución de la sociedad):			9. Género:	
	Día: <input type="text"/>			Mes: <input type="text"/>	
	Año: <input type="text"/>			<input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	
	10. Profesión u Ocupación: <input type="text"/>				
	11. Domicilio físico (por señas): <input type="text"/>				
	12. Provincia: <input type="text"/>		13. Cantón: <input type="text"/>		14. Distrito: <input type="text"/>
	15. Apartado postal: <input type="text"/>			16. Fax o Facsímil: <input type="text"/>	
17. Teléfonos:		Celular: <input type="text"/>		Domicilio: <input type="text"/>	
				Oficina: <input type="text"/>	
18. Correo electrónico: <input type="text"/>					
19. Señale el medio por el cual desea recibir notificaciones del Seguro Obligatorio de Riesgos de Trabajo:					
<input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Fax o Facsímil <input type="checkbox"/> Apartado postal <input type="checkbox"/> Domicilio físico					

Fuente: INS (2024)

En cuanto al seguro obligatorio de la CCSS, el patrono puede realizar la inscripción de sus colaboradores, en la oficina virtual, como se muestra a continuación.

Figura 6



Solicitud de Seguro CCSS

Registro en Oficina Virtual CCSS

SICERE INICIANDO PARA USTED

SEGURO SOCIAL COSTA RICA

Existen 3 formas de hacer su registro


 Plataforma de Facebook Dirección SICERE	 Auto registro Oficina Virtual CCSS	 Visitar Sucursal de la CCSS más cercana
<p>Presione el botón Enviar Mensaje y envíe lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indique que desea el acceso a la Oficina Virtual. 2. Adjuntar fotos del documento de identidad por ambos lados. 3. Selfie con el documento de identidad al lado del rostro. 4. Correo electrónico. 5. Número de teléfono. 	<p>Ingresa a la página de Oficina Virtual CCSS https://aissfa.ccss.sa.cr/afiliacion/</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presiona el botón Quiero registrarme. 2. Ingresa los datos solicitados en los 3 pasos. <p>Nota: En caso de ser extranjero, para realizar el auto registro, debe tener asociado el número de DIMEX en la Base de Datos de SICERE”</p>	<p>Es un trámite personal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar su documento de identidad. 2. Correo electrónico. 3. Número de teléfono.

Fuente: Caja Costarricense de Seguro Social (2024).

En lo que concierne al tema tributario, enseguida, se presenta el detalle del sitio web del Ministerio de Hacienda para realizar la inscripción en línea como obligado tributario y, para el caso de este proyecto se trata de persona física con actividad lucrativa, además de los rangos del impuesto de la renta.

Figura 7

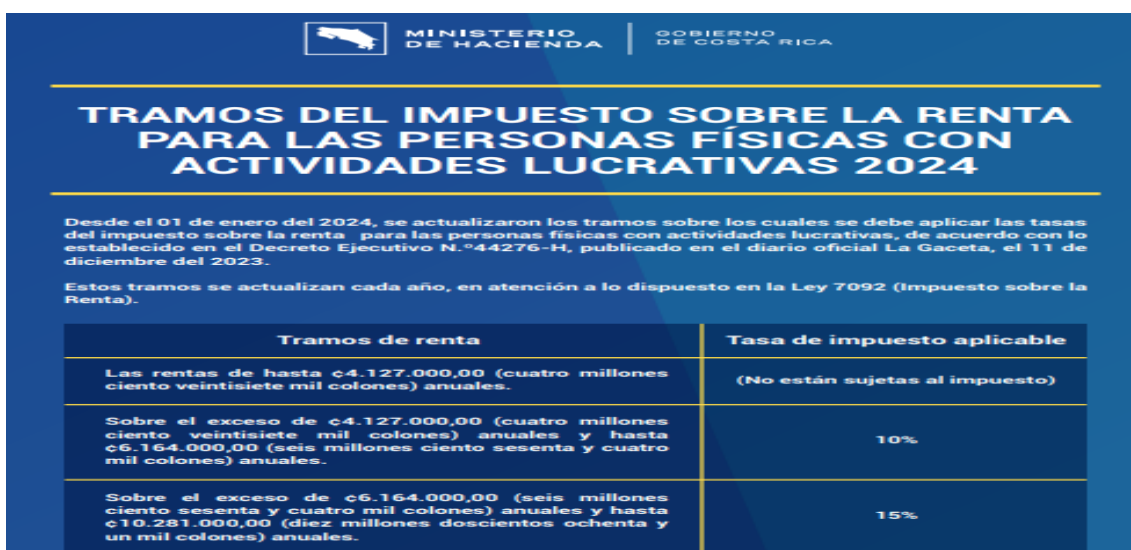
Portal de Administración Tributaria Virtual



Fuente: Ministerio de Hacienda Costa Rica (2024).

Figura 8

Impuesto sobre la Renta Personas Físicas Actividades Lucrativas 2024



Tramos de renta	Tasa de impuesto aplicable
Las rentas de hasta c4.127.000,00 (cuatro millones ciento veintisiete mil colones) anuales.	(No están sujetas al impuesto)
Sobre el exceso de c4.127.000,00 (cuatro millones ciento veintisiete mil colones) anuales y hasta c6.164.000,00 (seis millones ciento sesenta y cuatro mil colones) anuales.	10%
Sobre el exceso de c6.164.000,00 (seis millones ciento sesenta y cuatro mil colones) anuales y hasta c10.281.000,00 (diez millones doscientos ochenta y un mil colones) anuales.	15%

Fuente: Ministerio de Hacienda Costa Rica (2024).

4.2 Elaborar el estudio de mercado como respaldo para la creación de una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024. Como se indicó, es un estudio que realiza la empresa para la determinación de las necesidades del mercado meta, permitiendo estimar la demanda y de esta manera, estableciendo acciones que permitan atenderla por medio de una oferta.

A continuación, se presentan las tablas y gráficos que se han preparado para sustentar los resultados del estudio de mercado. De acuerdo con la Guía Administrativa y Metodológica, los comentarios y análisis se realizan en el capítulo V Discusión.

Tabla 3

Género de los encuestados.

Indicador	Femenino	Masculino
Respuesta	50	46

Fuente: elaboración propia con base en resultados de encuesta.

Gráfico 1

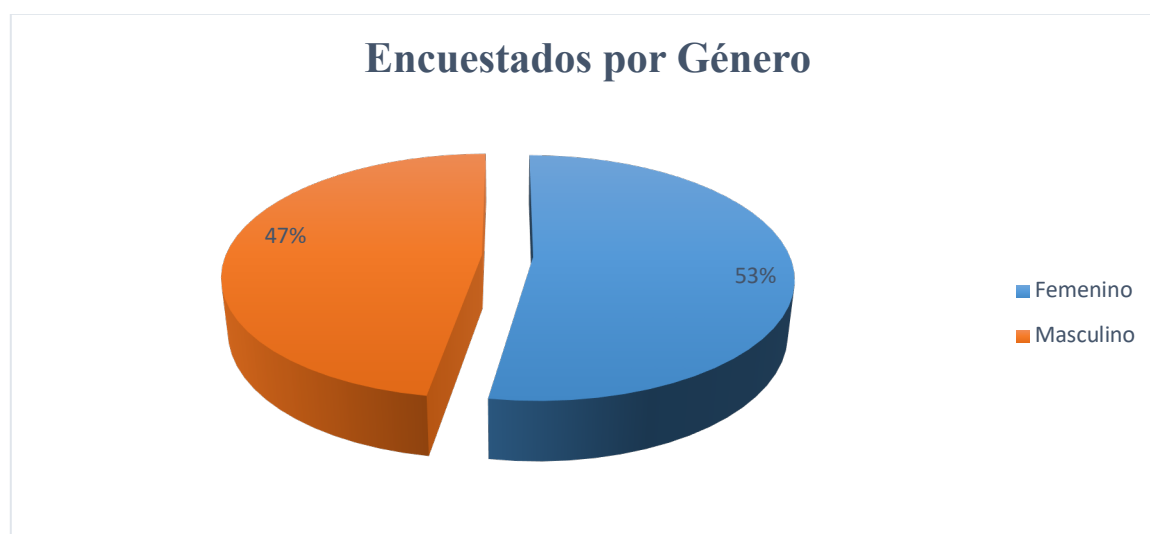


Tabla 4*Utiliza servicios bancarios de manera regular*

Indicador	Si	No
Respuesta	94	2

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta.

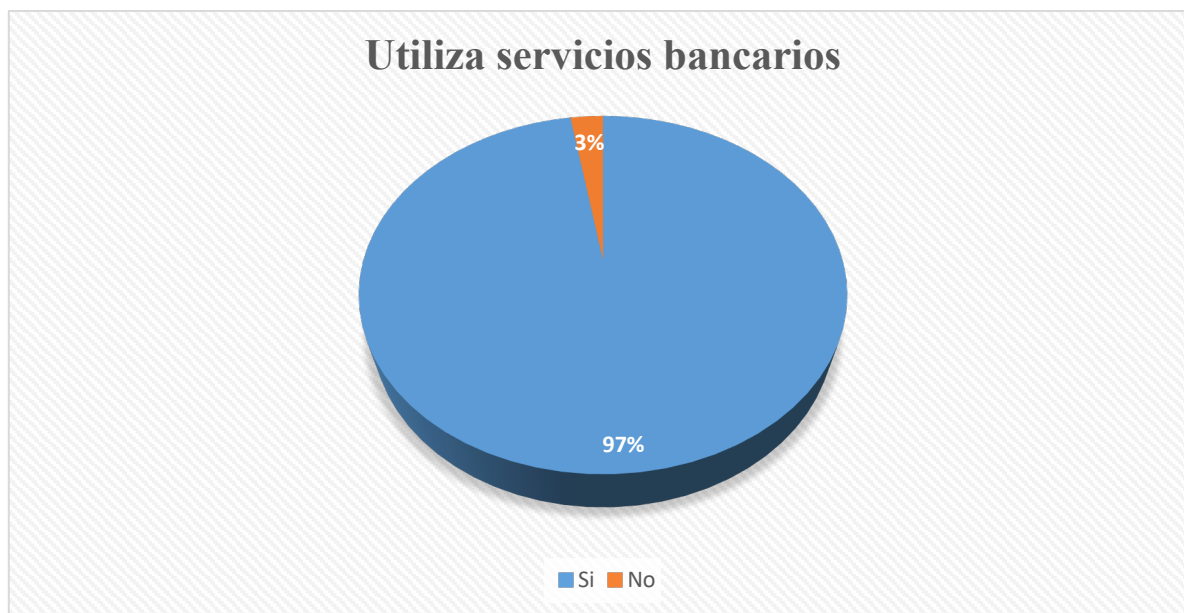
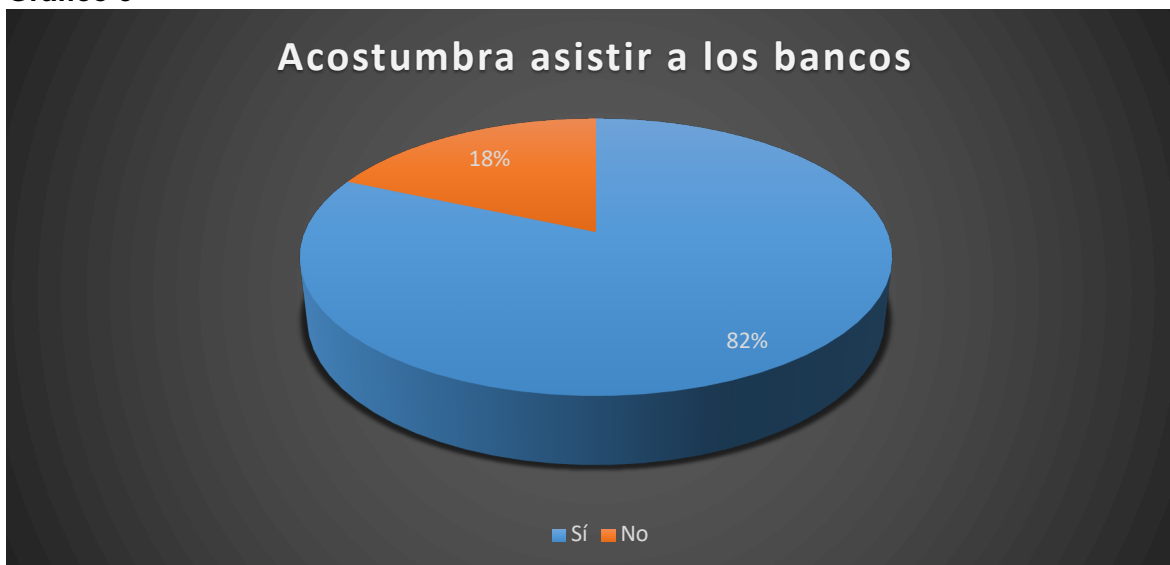
Gráfico 2

Tabla 5*Acostunbra asistir a las oficinas de los bancos*

Indicador	Sí	No
Respuesta	78	18

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta.

Gráfico 3**Tabla 6***Tipo de transacción bancaria más relevante*

Indicador	Préstamos - Tarjetas	Servicio Público	Internet y Cable	Otros
Respuesta	20	45	25	6

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta.

Gráfico 4

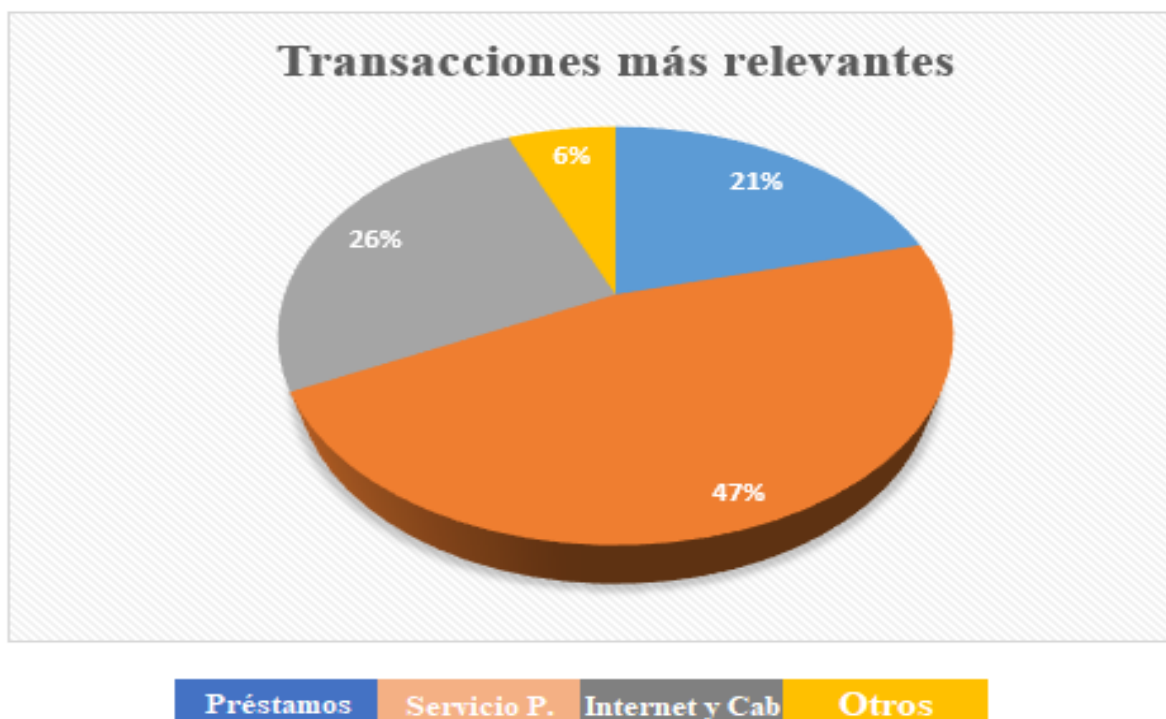


Tabla 7

Monto semanal operaciones bancarias

Indicador	Hasta ¢25 M	Hasta ¢50 M	Hasta ¢75 M	Más de ¢75 M
Respuesta	56	25	10	5

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta.

Gráfico 5

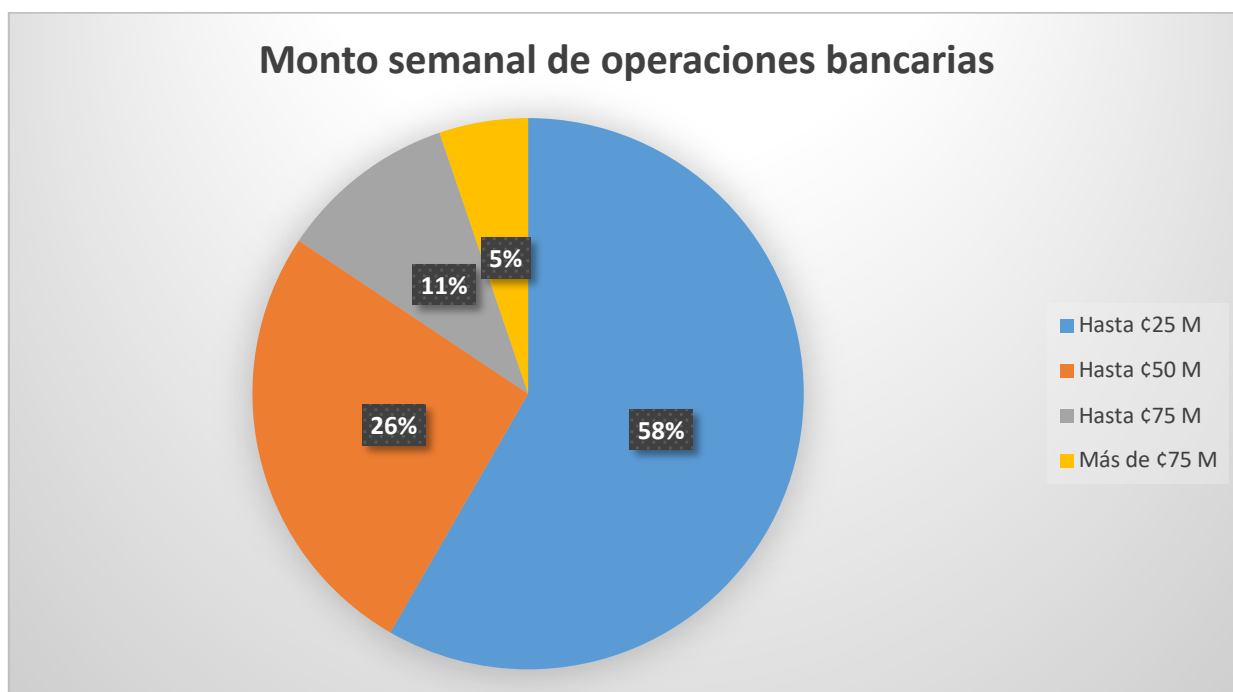


Tabla 8

Recibe ingresos regularmente

Indicador	SI	NO
Respuesta	80	16

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta.

Gráfico 6



Tabla 9

Es asalariado

Indicador	Si	No
Respuesta	65	31

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta.

Gráfico 7

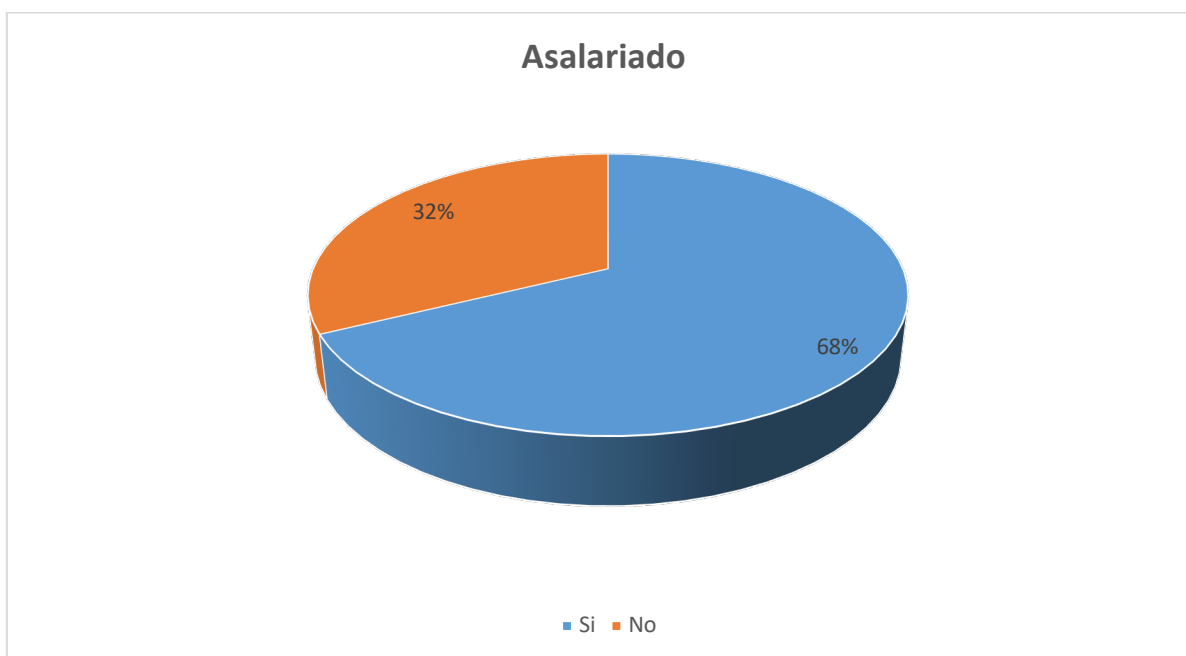


Tabla 10

Conoce de oficinas de servicios que atienden operaciones bancarios

Indicador	Si	No
Respuesta	90	6

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta.

Gráfico 8



Tabla 11

Estaría dispuesto a hacer uso de este tipo de servicios

Indicador	Si	No
Respuesta	71	25

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta.

Gráfico 9



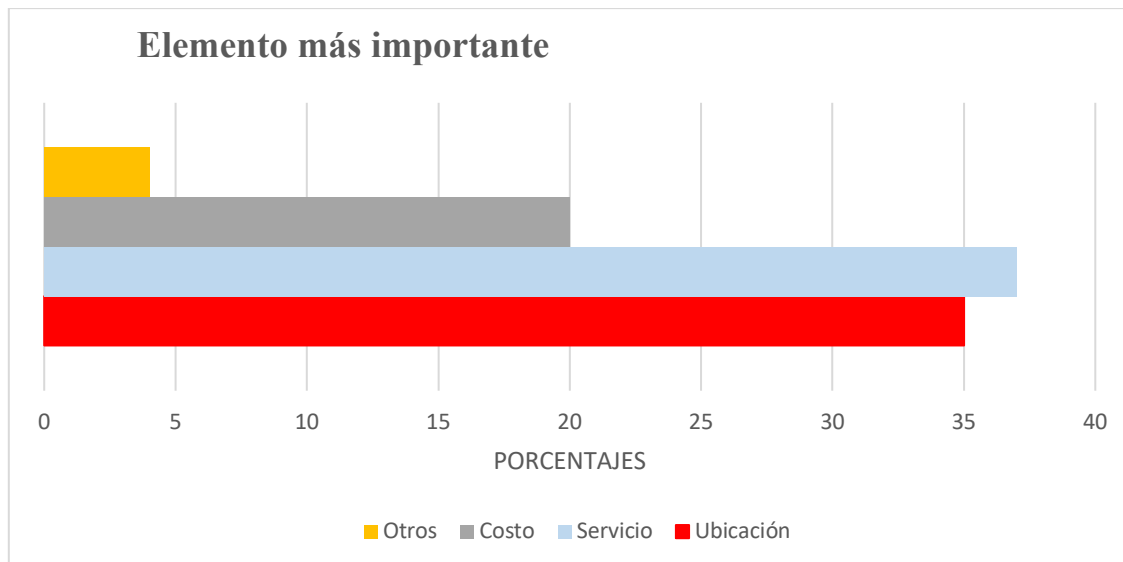
Tabla 12

Cual es el elemento más importante para usted

Indicador	Ubicación	Servicio	Costo	Otros
Respuesta	35	37	20	4

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la encuesta.

Gráfico 10



4.3 Elaborar el análisis de viabilidad financiera para una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024. Considera la valuación de los factores que inciden en el negocio desde el punto de vista económico, es decir, si el proyecto tiene factibilidad de desarrollarse y ser rentable.

Seguidamente, se procede a la presentación de las tablas con las proyecciones financieras que forman parte de este estudio o análisis de viabilidad, comenzando con la inversión inicial del año cero y continuando con lo referente a ingresos, cargas sociales, costos y gastos, proyecciones de flujo de efectivo y punto de equilibrio.

Tabla 13

<i>San Pablo Servicios Bancarios</i>		
<i>Inversión Inicial estimada</i>		
<i>AÑO 0</i>		
Características	Cantidad	Monto
Computadora de mesa	1	₪ 671,000
Computadora portatil	1	₪ 509,900
Asesor y software	1	₪ 250,000
Impresora	1	₪ 199,900
Pantalla T.V.	1	₪ 109,900
Escritorio	1	₪ 103,327
Silla para escritorio con rodines	1	₪ 69,055
Sumadora	1	₪ 25,000
Otros	1	₪ 75,000
Mobiliario y equipo		₪ 2,013,082
Más:		
Capital de Trabajo		₪ 25,000,000
INVERSIÓN ESTIMADA		₪ 27,013,082

Fuente: elaboración propia con base en cotizaciones de proveedores (2024).

Tabla 14

<i>San Pablo Servicios Bancarios</i>						
<i>Proyección de Ingresos</i>						
<i>Escenario Esperado</i>						
<i>AÑOS 1 - 5</i>						
DESCRIPCIÓN		PERÍODOS ANUALES				
		1	2	3	4	5
Fondos disponibles	₪25,000,000					
Rotación: 52 semanas al año	52					
Monto mensual de operación	₪108,333,333					
Comisión promedio	1.25%					
Ingreso Bruto Mensual	₪1,354,167					
Proyección períodos en meses	12	₪16,250,000	₪16,250,000	₪16,737,500	₪17,239,625	₪17,756,814
Incremento Inflación Anual Estimada	3.00%	₪0	₪487,500	₪502,125	₪517,189	₪532,704
Total Proyecciones Anuales		₪16,250,000	₪16,737,500	₪17,239,625	₪17,756,814	₪18,289,518

Fuente: elaboración propia con base en la estimación de ingresos.

Tabla 15

<i>San Pablo Servicios Bancarios</i>						
<i>Proyección de Ingresos</i>						
<i>Escenario Discreto</i>						
<i>AÑOS 1 - 5</i>						
DESCRIPCIÓN		PERÍODOS ANUALES				
		1	2	3	4	5
Fondos disponibles	∅25,000,000					
Rotación: 52 semanas al año	52					
Monto mensual de operación	∅108,333,333					
Comisión promedio	1.00%					
Ingreso Bruto Mensual	∅1,083,333					
Proyección períodos en meses	12	∅13,000,000	∅13,000,000	∅13,390,000	∅13,791,700	∅14,205,451
Incremento Inflación Anual Estimada	3.00%	∅0	∅390,000	∅401,700	∅413,751	∅426,164
Total Proyecciones Anuales		∅13,000,000	∅13,390,000	∅13,791,700	∅14,205,451	∅14,631,615

Fuente: elaboración propia con base en la estimación de ingresos.

Tabla 16

<i>San Pablo Servicios Bancarios</i>						
<i>Proyección de Ingresos</i>						
<i>Escenario Crecimiento</i>						
<i>AÑOS 1 - 5</i>						
DESCRIPCIÓN		PERÍODOS ANUALES				
		1	2	3	4	5
Fondos disponibles	∅25,000,000					
Rotación: 52 semanas al año	52					
Monto mensual de operación	∅108,333,333					
Comisión promedio	1.50%					
Ingreso Bruto Mensual	∅1,625,000					
Proyección períodos en meses	12	∅19,500,000	∅19,500,000	∅20,085,000	∅20,687,550	∅21,308,177
Incremento Inflación Anual Estimada	3.00%	∅0	∅585,000	∅602,550	∅620,627	∅639,245
Total Proyecciones Anuales		∅19,500,000	∅20,085,000	∅20,687,550	∅21,308,177	∅21,947,422

Fuente: elaboración propia con base en la estimación de ingresos.

Tabla 17

<i>San Pablo Servicios Bancarios</i>		
<i>Cargas y Beneficios Sociales</i>		
<i>Otras Obligaciones del Patrono</i>		
DESCRIPCIÓN		%
Seguro de Enfermedad (SEF)		9.25%
Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM)		5.42%
Pensión Complementaria		4.75%
Banco Popular, Fodesaf, INA e IMAS		7.25%
Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo		4.00%
Más: Derechos Laborales		
Vacaciones		3.85%
Aguinaldo		8.33%
PATRONO		42.85%
Fuente: elaboración propia con base en porcentajes de ley (2024).		

Tabla 18

<i>San Pablo Servicios Bancarios</i>									
<i>Proyección de Costos y Gastos</i>									
<i>Escenario Base</i>									
<i>AÑOS 1 - 5</i>									
Descripción		MESES	12	PERÍODOS ANUALES					
			Anual	1	2	3	4	5	
Salario		¢400,000	¢4,800,000						
Cargas sociales	42.85%	¢171,398	¢2,056,775						
Alquiler (Vigilancia y parqueo)		¢100,000	¢1,200,000						
Agua	5 m3	¢3,000	¢36,000						
Electricidad		¢20,000	¢240,000						
Internet		¢30,000	¢360,000						
Suministros		¢15,000	¢180,000						
Otros (Promoción, impuestos, etc.)	5%	¢36,970	¢443,639						
Total		¢776,368	¢9,316,414						
Proyección Anual Base, más				¢9,316,414	¢9,316,414	¢9,595,907	¢9,883,784	¢10,180,297	
Incremento Inflación Anual Estimada				3.00%	¢0	¢279,492	¢287,877	¢296,514	¢305,409
Total Proyecciones Anuales				¢9,316,414	¢9,595,907	¢9,883,784	¢10,180,297	¢10,485,706	
Fuente: elaboración propia con base en la estimación de costos y gastos.									

Tabla 19

<i>San Pablo Servicios Bancarios</i>						
<i>Flujo de Efectivo Proyectado</i>						
<i>Escenario Esperado</i>						
<i>AÑOS 1 - 5</i>						
DESCRIPCIÓN	PERÍODOS ANUALES					
	0	1	2	3	4	5
Ingresos						
Comisiones por servicios		€16,250,000	€16,737,500	€17,239,625	€17,756,814	€18,289,518
Menos: Costos y Gastos		€9,316,414	€9,595,907	€9,883,784	€10,180,297	€10,485,706
Depreciación		€402,616	€402,616	€402,616	€402,616	€402,616
Utilidad de Operación		€6,530,969	€6,738,977	€6,953,225	€7,173,900	€7,401,196
Impuesto de Renta	10%	€652,684	€673,485	€694,910	€716,977	€739,707
Utilidad Neta		€5,878,285	€6,065,492	€6,258,315	€6,456,923	€6,661,489
Más:						
Aporte de Socios	€27,013,082					
Depreciación		€402,616	€402,616	€402,616	€402,616	€402,616
Valor de Rescate						€25,000,000
Menos:						
Inversión Inicial	-€27,013,082					
FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO	€0	€6,280,902	€6,468,108	€6,660,931	€6,859,539	€32,064,105
Tasa de Descuento	4.25%					
Valor Actual Neto	€22,689,680					
Tasa Interna de Retorno	17.75%					

Tabla 20

<i>San Pablo Servicios Bancarios</i>						
<i>Flujo de Efectivo Proyectado</i>						
<i>Escenario Discreto</i>						
<i>AÑOS 1 - 5</i>						
DESCRIPCIÓN	PERÍODOS ANUALES					
	0	1	2	3	4	5
Ingresos						
Comisiones por servicios		€13,000,000	€13,390,000	€13,791,700	€14,205,451	€14,631,615
Menos: Costos y Gastos		€9,316,414	€9,595,907	€9,883,784	€10,180,297	€10,485,706
Depreciación		€402,616	€402,616	€402,616	€402,616	€402,616
Utilidad de Operación		€3,280,969	€3,391,477	€3,505,300	€3,622,537	€3,743,292
Impuesto de Renta	10%	€327,684	€338,735	€350,117	€361,841	€373,916
Utilidad Neta		€2,953,285	€3,052,742	€3,155,182	€3,260,696	€3,369,375
Más:						
Aporte de Socios	€27,013,082					
Depreciación		€402,616	€402,616	€402,616	€402,616	€402,616
Valor de Rescate						€25,000,000
Menos:						
Inversión Inicial	-€27,013,082					
FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO	€0	€3,355,902	€3,455,358	€3,557,799	€3,663,313	€28,771,992
Tasa de Descuento	4.25%					
Valor Actual Neto	€8,993,315					
Tasa Interna de Retorno	9.43%					

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En este capítulo se toman los resultados y se relacionan con los aspectos teóricos mencionados en esta investigación, para la realización del análisis del estado del trabajo y, dar respuesta a los objetivos del estudio. De acuerdo con la Guía Metodológica para Trabajos Finales de Graduación, afirma:

La discusión es donde se expone una posible respuesta al problema, la resolución del mismo parcial o total o se explica que el problema no tiene solución; la finalidad de la discusión es mostrar las relaciones existentes entre los hechos observados. (UH, 2019)

Se considera que la importancia de este capítulo está implícita en la cita textual anterior, porque permite la reflexión sobre todos los elementos relacionados con la solución del problema, con base en los resultados.

5.1 Identificar los requisitos legales para la creación de una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024.

Como ya se dijo en capítulos anteriores, son condiciones exigidas por leyes, reglamentos, códigos, estatutos, acuerdos, entre otros. Son legalmente vinculantes y aplicables a una organización en el sector o industria que opera.

El primer paso tiene que ver con la solicitud del permiso municipal y su importancia radica en que permite la operación legal del negocio, es decir, funciona como garantía de las actividades económicas ya que cumple con la normativa cantonal o local, como lo establece la propia Constitución Política de Costa Rica.

En la figura 2 se muestra el formulario de solicitud de la Municipalidad de San Pablo de Heredia, que debe de completarse con los elementos que allí solicita como, por ejemplo, los datos del dueño de la propiedad en donde se planea ubicar el establecimiento comercial objeto de este estudio, además, la actividad que se va a explotar en este caso la prestación de servicios bancarios, el nombre del arrendatario que para el objetivo de esta investigación, es distinto al dueño de la propiedad, entre otra información necesaria y relevante.

El gasto de la patente comercial, se incluye en los costos y gastos del negocio (tabla 18), como se detalla en este mismo capítulo en la discusión del objetivo específico tres, de acuerdo con la información recabada, el monto de este se estima no más allá de ¢50 mil por semestre para este permiso que se cancelan en los meses de febrero y agosto.

El siguiente paso consiste en la solicitud del Permiso Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud, cuyo formulario se presenta en la figura 3.

El solicitante de este permiso puede realizar el trámite de manera virtual, utilizando la plataforma del Ministerio de Salud y apoyándose en su firma digital y, al tratarse de un servicio como el que se propone en esta investigación, prácticamente se convierte en un mero trámite porque no hay necesidad de transformación de productos de ninguna naturaleza, lo que reduce las dificultades para lograrlo, ya que se trata de un servicio.

En Costa Rica, la importancia del Permiso Sanitario de Funcionamiento radica en que es el documento oficial que autoriza al inversionista a realizar su actividad económica, de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud, cumpliendo con la normativa sanitaria y ambiental. No tiene costo para el emprendimiento, es gratuito.

En la figura 4 se identifica el Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo emitido por el Instituto Nacional de Seguros, que, como señala la página oficial “está dirigido a los empleadores con el fin de que puedan proteger a sus colaboradores en el trabajo frente a los riesgos laborales que pueden surgir en el desempeño de sus funciones” (INS, 2024), sorteando problemas que de una u otra manera, pueden evitarse, ya que de no hacerlo, se van a ver reflejados en los resultados de las operaciones del negocio.

Por lo tanto, no cumplir con este requisito, por negligencia, error o descuido, expone al colaborador y a la organización, entonces, la única forma de cumplir con todos los elementos de este objetivo es a partir del cumplimiento de las obligaciones, en este caso, con el pago de una prima se garantiza la cobertura en el ámbito laboral, la cual se refleja en la tabla 17 del detalle de cargas sociales y en la proyección de costos y gastos del objetivo específico tres,

se proyectó en 4% del salario mensual de los colaboradores, equivalente a unos ¢16 mil mensuales, que como ya se ha explicado, es un desembolso a cargo del patrono o negocio.

Este seguro presenta dos tipos de coberturas, como se detalla en la mencionada figura 4, la primera corresponde a la cobertura médica que incluye atención quirúrgica, además, hospitalaria, farmacéutica, rehabilitación, prótesis y aparatos médicos, entre otros.

En el caso de la cobertura económica incluye subsidio por incapacidad temporal y renta por incapacidad permanente, muerte del colaborador, gastos de traslado, funeral, hospedaje y alimentación, entre otros.

La figura 6 ilustra lo relativo a la solicitud del seguro de Enfermedad, Invalidez, Vejez y Muerte ante la Caja Costarricense del Seguro Social, correspondiente al patrono, un porcentaje de 14.67% y, además, los restantes porcentajes de contribución ante otras instituciones que se presentan adelante en la tabla 17, que en total alcanzan 26.67% sobre el salario de los colaboradores.

Se considera que el seguro de Enfermedad Invalidez, Vejez y Muerte es muy importante en Costa Rica porque brinda acceso a servicios y prestaciones médicas y económicas, como compensaciones por incapacidad entre otros.

Con respecto al tema tributario, de acuerdo con la figura 7, el Ministerio de Hacienda como responsable de la política fiscal de ingresos y egresos, tiene a disposición el portal de Administración Tributaria Virtual (ATV), en el cual se pueden realizar como su nombre lo indica, las gestiones necesarias en línea, para inscribirse como contribuyente en el régimen que corresponda, en este caso, persona física con actividad lucrativa, que se considera como más favorable al proyecto, cuyos tramos de impuesto se muestran también en la figura 8.

Es importante destacar que el pago de los tributos es absolutamente necesario por el papel fundamental que representan para el desarrollo económico de Costa Rica. El no pago de tributos generará de manera automática multas, intereses y sanciones para el infractor o moroso.

En consecuencia, como ya se ha indicado, para el caso de esta investigación se recomienda el régimen de persona física con actividad lucrativa ya que se considera que presenta ventajas con respecto al régimen tradicional, así, por ejemplo, en el caso de generación de utilidades o rentas netas hasta un monto máximo de ¢4.127.000, están exentas del pago del impuesto sobre la renta y, en adelante, para el remanente se aplica una tarifa de 10%, hasta un máximo de ¢6.164.000. Posteriormente, sobre el remanente de la renta neta de ¢6.164.000, se aplica una tasa impositiva de 15%, como se muestra en los flujos de efectivo proyectados.

5.2 Elaborar el estudio de mercado como respaldo para la creación de una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024. Como se ha comentado, es el estudio que se realiza para la determinación de las necesidades del mercado meta, permitiendo que se estime la demanda, estableciendo acciones que permitan atenderla.

Se aplicó el cuestionario de la encuesta (anexo 1) a la muestra de 96 sujetos, cuyo principal requisito para su participación consistió en que todos hacen uso de servicios bancarios.

Lo anterior también es vinculante con la identificación personal, manteniendo el significado de la mayoría de edad, porque para hacer uso de este tipo de servicios en los bancos, se requiere de una identidad válida como la cédula de identidad o de residencia u otro documento oficial como el pasaporte.

De acuerdo con la tabla 3, referente al género de los 96 sujetos encuestados, 50 son del género femenino y 46 del masculino, que según el gráfico 1 equivalen a 53% y 47% respectivamente, lo cual se considera importante, porque en general denota la realidad de la población, en la cual la composición es similar a la de la muestra, en el sentido de la cantidad y proporción de personas por género que respondieron a la mencionada encuesta.

Referente a la tabla 4 sobre la utilización de servicios bancarios de manera regular, de los 96 sujetos encuestados, 94 contestaron positivo y 2 negativamente. Esto equivale, según el gráfico 2, a 97% que respondió afirmativamente y solo el 3% restante lo rechazó.

Lo anterior se considera de mucha importancia, como, manifestación del significado de este tipo de servicios entre los habitantes del cantón de San Pablo, porque casi el total de los encuestados respondieron positivamente, lo cual es relevante.

Es necesario recalcar que, de manera absoluta solo dos sujetos encuestados respondieron que no hacen uso de los servicios bancarios, lo cual se considera mínimo, pero, está en desacuerdo con el criterio de inclusión (tabla 1), por lo que ambos fueron sustituidos por igual número de sujetos que si hacen uso de los mencionados servicios, para completar la muestra de 96 personas.

Con respecto a la tabla 5, relacionado con la pregunta de si acostumbra a asistir a las oficinas bancarias de manera presencial, 78 sujetos respondieron de forma afirmativa, mientras que solamente 18 personas indicaron lo contrario. Estas cantidades de acuerdo con el gráfico 3, equivalen a 82% y 18% respectivamente.

Los resultados anteriores se consideran muy importantes porque parece evidente la preferencia de la gran cantidad de personas encuestadas que acuden de forma presencial a los bancos para realizar sus operaciones.

Relacionado con el tipo de transacciones bancarias, tabla 6 y gráfico 4, del total de 96 sujetos encuestados, las operaciones más relevantes, en orden descendente, fueron el pago de servicios públicos con 45, equivalentes a 47%, seguido del pago de facturas de internet y cable con 25, igual a 26%, pago de préstamos y tarjetas de crédito con 20, que corresponde a 20% y finalmente, otras operaciones con solo 6 o, 6%, constituidas por depósitos a cuentas de débito, pago de marchamos, pensión alimenticia, entre otros.

Como se puede observar, el pago de servicios públicos y privados, con 70 respuestas de los encuestados, significando 73% del total, desempeña un papel fundamental entre las transacciones reflejadas en las respuestas de los 96 sujetos considerados en la muestra.

En referencia al monto estimado semanal de operaciones bancarias de los 96 encuestados, tabla 7, un total de 56 sujetos, equivalentes a 58% según el gráfico 5, respondió que hasta un máximo de ¢25 mil, lo que se considera relevante.

En orden de importancia, un total de 25 personas, igual a 26% de las respuestas, identificó transacciones bancarias hasta ¢50 mil, mientras que 10 sujetos, 11%, respondieron que realizaban transacciones hasta ¢75 mil y, los restantes 5 individuos que significan solo 5% contestaron que efectuaban operaciones más allá de ¢75 mil, hasta ¢100 mil o más inclusive, como mencionaron algunos.

De acuerdo con los dos párrafos anteriores, el monto promedio semanal de transacciones por cada encuestado, ronda ¢40 mil, según sus respuestas, lo que se considera importante.

Referente a la tabla 8, acerca de la pregunta de si recibe ingresos de manera regular, 80 sujetos encuestados sobre el total de 96, respondió de forma afirmativa lo que se considera como muy importante, debido a que, entre otras cosas de acuerdo con sus comentarios, pueden programar sus operaciones bancarias con suficiente anticipación, en función de sus ingresos periódicos.

En consecuencia, solamente 16 de los sujetos tomados en consideración en la muestra, respondieron negativamente acerca de recibir ingresos periódicos, aunque comentaron que sí reciben ingresos.

Relacionado con este aspecto y de acuerdo con el gráfico 6, 83% de los individuos contestó de manera afirmativa y solamente 17% negativa, lo que se considera relevante para el propósito de esta investigación.

Con relación a la tabla 9, referente a la pregunta de si los 96 sujetos son asalariados, un total de 65 respondió positivamente, equivalente a 68% según el gráfico 7, mientras que solo 31 personas o 32% lo negó, lo que se considera significativo, porque, de igual manera se puede suponer que la condición de asalariados, permite recibir ingresos de forma constante y permanente mientras conserven sus empleos.

Es importante también indicar que, del 32% restante, algunos de los encuestados indicaron que forman parte de los segmentos de pensionados, dueños de negocios y otros, por lo que también con relativa seguridad, cuentan con fuentes de ingresos reales.

Relacionado con la tabla 10, ante la pregunta de si conocen oficinas de servicios que atienden este tipo de operaciones bancarias, un total de 90 encuestados, que equivalen a un amplio 94% según el gráfico 8, respondió de forma afirmativa lo que se considera contundente, mientras que solo 6 sujetos, igual a 6%, respondió de manera negativa.

Lo anterior se considera también como muy importante porque se sabe que, desde hace varios años, la perspectiva del Banco Central de Costa Rica (BCCR, 2018, p. 4), es que se priorice en temas como, por ejemplo, el acceso a los sistemas de pago, educación financiera y protección al usuario de los servicios financieros, entre otros.

En relación con la tabla 11 acerca de si los 96 encuestados estarían dispuestos a utilizar este tipo de servicios ofrecidos por oficinas que atienden operaciones bancarias, un total de 71, equivalentes a 74% de los sujetos encuestados según el gráfico 9, respondió de forma positiva, mientras que solo 25 individuos, igual a 26%, contestó que no lo haría y, algunos mencionaron temas de confianza o costumbre, entre otras razones, para no hacerlo.

Se considera relevante para los propósitos de esta investigación que casi tres cuartas partes de los sujetos de la muestra respondiesen que eventualmente, sí harían uso de este tipo de servicios de oficinas o centros de atención de clientes que buscan opciones para realizar sus pagos y otras operaciones.

Es necesario recordar que desde el inicio de esta investigación se mencionó que, el proyecto descrito en este estudio pretende brindar los mencionados servicios en horarios que permitan a los clientes acudir a este tipo de negocios y no directamente a las oficinas bancarias como acostumbran, como, por ejemplo, ofreciéndolos de lunes a sábado de 12 mediodía a 8 de la noche.

En referencia a la tabla 12, que refleja las respuestas de los encuestados ante la pregunta sobre el elemento que les resulta más importante relacionado con un negocio de esta naturaleza, del total de los 96 sujetos, 37 que equivalen al 37% de acuerdo con el gráfico 10, respondieron que, el elemento más significativo correspondió al tema del servicio al cliente, lo cual es algo que se considera común en la mayoría de negocios por la importancia que el trato representa sobre los restantes elementos, sin dejar de lado la importancia de ninguno.

Del total de los encuestados también se consideraron importantes, en orden descendente, para 35 de los sujetos, el tema de la ubicación del establecimiento con 35% del total de respuestas y, 20 personas, igual a 20%, identificaron el costo, porque, en opinión de algunos, no tienen que realizar gastos de combustible ni traslado a los bancos, dado que el negocio que se proyecta en esta investigación, estaría al alcance de sus posibilidades, porque San Pablo es relativamente pequeño en comparación con el resto de cantones, no solamente de la provincia de Heredia, sino de todo el país y, como ya se mencionó, este cantón se encuentra totalmente urbanizado, lo que es ventajoso para este tipo de emprendimiento, ya que su superficie apenas sobrepasa los nueve kilómetros cuadrados. Finalmente, solo 4 personas, 4%, mencionó otros posibles elementos.

5.3 Elaborar el análisis de viabilidad financiera para una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024. Como ya se ha mencionado, tiene que ver con la evaluación de elementos que inciden desde el punto de vista económico.

En consecuencia, para el análisis de si el proyecto tiene la posibilidad de desarrollarse, operar y ser rentable, este objetivo considera una inversión inicial en el año 0 de $\text{¢}27.013.082$, de acuerdo con la tabla 13, de los cuales $\text{¢}2.013.082$ corresponden a adquisición de mobiliario y equipo como, computadoras, software, escritorio, silla, impresora, entre otros, cotizaciones han sido incluidas en los anexos.

El restante monto de $\text{¢}25$ millones contemplado en la inversión original, es precisamente el que se destina a capital de trabajo en las operaciones del emprendimiento como se explica también en adelante.

Relacionado con la tabla 14, se procede a la proyección de ingresos en el supuesto del escenario esperado para un horizonte temporal de cinco años, el cual parte de la disponibilidad de los mencionados $\text{¢}25$ millones, que serán aportados como recursos propios por los inversionistas, a los cuales se pretende dar una rotación semanal, lo que implica que, en teoría, en un año de 52 semanas de giro del negocio que corresponden a un año, equivalen a un total de operaciones de unos $\text{¢}1.300$ millones. De manera mensual, esta equivalencia de operaciones es de $\text{¢}108,3$ millones como se muestra en la mencionada tabla 14.

Al monto de operaciones mensuales precisado en los $\text{¢}108,3$ millones se aplica una comisión promedio de 1.25%, lo que da un resultado de $\text{¢}1.354.167$ de ingresos brutos, que equivalen a $\text{¢}16.250.000$ anuales como se muestra en la tabla 14 y, que es la base del primer año de operaciones de este proyecto.

Para efectos de la proyección de ingresos, a partir del año 2 y hasta el 5, al monto de los ingresos base del primer año se aplica una tasa de inflación de 3%, de acuerdo con proyecciones económicas del Banco Central de Costa Rica, como se especifica en la tabla 14.

En el caso de la tabla 15, que corresponde al escenario discreto, se utilizaron los mismos supuestos que se han mencionado en el caso del escenario esperado, con la diferencia de que la comisión promedio en este caso se redujo a 1% sobre el monto total de operaciones del negocio.

Lo anterior equivale a una proyección de ingresos mensuales de ¢1.083.333, unos ¢13 millones en el primero de los cinco períodos anuales contemplados en el horizonte temporal de análisis, con incrementos de 3% cada año por concepto de inflación como se hizo también con el escenario esperado, a partir del segundo año de operaciones y siguientes, tal y como se presenta en la mencionada tabla 15.

Referente a la tabla 16, corresponde al escenario con crecimiento en el que también se utilizaron los mismos supuestos que se han mencionado para el escenario esperado y, la proyección de ingresos se realiza con base en una comisión promedio de 1.50% sobre el monto promedio de las operaciones.

En este caso del escenario proyectado con crecimiento, se trata de un ingreso mensual de ¢1.625.000, que equivale a ¢19.5 millones en el primer año, con un incremento de 3% anual por concepto de la inflación a partir del año 2 y siguientes, como se muestra en la mencionada tabla 16.

En el caso de la tabla 17, como ya se ha referenciado, se muestra el total de cargas y beneficios sociales, que se aplican al salario de los colaboradores, destacando los aportes patronales a la Caja Costarricense de Seguro Social y otras instituciones por 26.67%, además, 4% para el pago de la póliza de riesgo profesionales del trabajo, asimismo, lo correspondiente al aguinaldo y vacaciones, para un estimado de 42.85%.

En el caso de la tabla 18, referente a la proyección de costos y gastos, como se muestra, considera el salario del colaborador por un monto de ¢400 mil mensuales, lo que está de acuerdo con el Ministerio de Trabajo, que establece un mínimo de ¢389.961 mensuales para un trabajador semicalificado. El monto anual por concepto de este gasto se proyecta en ¢4.8 millones para el primer año, con incrementos de 3% por concepto de inflación para los siguientes períodos.

En el caso de las cargas sociales, como ya se ha explicado considera 42.85% sobre el salario, lo que equivalente a un poco más de ¢171 mil mensuales.

Referente al caso del alquiler, se consideraron varias opciones con costos que van desde ¢50 mil y ¢150 mil al mes, dependiendo de las facilidades que las instalaciones puedan ofrecer al arrendatario, teniendo en consideración que lo que se necesita es un espacio de solo unos ocho metros cuadrados de superficie (4 metros de largo por 2 metros de ancho).

En consecuencia, se considera la opción de una oficina de servicios bancarios ubicada en un centro comercial, de manera céntrica en el distrito San Pablo (figura 1), que cuenta con el servicio de vigilancia por cámara, además, la posibilidad de un parqueo en caso de que eventualmente esto sea necesario, esto para comodidad de los clientes, por lo que se incluyó el monto de ¢100 mil mensuales, lo que se considera razonable, equivalentes a ¢1.2 millones anuales. Para asegurar el local elegido, el depósito lo hace con el 50% de los ¢100 mil.

Asimismo, fueron considerados los gastos por electricidad, agua, internet y suministros por alrededor de ¢68 mil mensuales, unos ¢816 mil anuales.

Asimismo, se incluyó el rubro de otros gastos por casi ¢450 anuales en previsión del pago de la patente comercial (¢50 mil por semestre), además, en previsión de gastos de promoción del negocio e imprevistos, el asesor de sistemas en caso de que sea necesario, entre otros.

De acuerdo con la mencionada tabla 18, el monto mensual de gastos se proyecta en ¢766.368 mensuales, que equivalen a un poco más de ¢9.3 millones anuales en el primer año, con un incremento anual de 3% por concepto de inflación, según proyecciones del BCCR como ya se indicó.

En el caso de la tabla 19, flujo de efectivo proyectado del escenario esperado, igualmente para el caso de las tablas 20 y 21 (escenarios discreto y crecimiento), considera el año cero en el que se realiza la inversión, aunque en realidad corresponde a unos pocos meses porque se trata de un proyecto comercial que puede generar ingresos a partir del momento en que se apertura. El horizonte temporal de operaciones es de cinco años como se mencionó anteriormente.

En cuanto a los ingresos, costos y gastos, se incluyen los montos que fueron identificados y explicados en los párrafos anteriores, además, se incluye el gasto por depreciación que se calcula con base en las inversiones en mobiliario y equipo por ¢2.013.082, como se mencionó en el análisis de la tabla 13.

Así, con base en lo que establece el Ministerio de Hacienda, la amortización de este monto de la inversión inicial se realiza en un plazo de cinco años, un gasto promedio de ¢402.616 anuales, los cuales son considerados para efectos del cálculo de la renta neta y del impuesto sobre la renta, para luego retornar al flujo de efectivo por tratarse de un gasto no efectivo.

En consecuencia, después de considerados los elementos anteriores, se procede al cálculo del impuesto sobre la renta de cada año, como se explicó en el apartado correspondiente en la primera parte de este capítulo, para el caso de esta investigación es el régimen de persona física con actividad lucrativa, las rentas netas para el cálculo del impuesto, están exentas hasta un monto máximo de ¢4.127.000 y para el remanente se aplica una tarifa de 10%, hasta un máximo de ¢6.164.000 y, al remanente por este monto, se aplicó un 15%, como también ya se comentó.

Como se puede observar, los flujos proyectados también incluyen la inversión inicial total por un monto de ¢27.013.082, la cual se estima financiar en su totalidad con fondos propios, por lo que no se considera en el análisis ningún apalancamiento financiero, es decir, no se acude a terceros para llevar adelante el proyecto propuesto en esta investigación.

Relacionado con lo anterior, se proyectó el valor de rescate de los ¢25 millones invertidos en el año cero para efectos del capital de trabajo que financia las operaciones del negocio, dado que, con base en las proyecciones, el proyecto no presenta problemas de efectivo en ninguno de los años considerados, además, se expone una constante generación de utilidades durante el horizonte temporal de cinco años, lo que se considera como muy bueno (tablas 19, 20 y 21).

Rentabilidad

En el caso de los supuestos para la estimación de la rentabilidad, como se ha indicado, el cálculo parte del monto de la inversión inicial por $\text{¢}27.013.000$ en el año 0, sustentado con fondos propios del inversionista y sus socios (el origen de los recursos es una herencia familiar en común). Además, se consideran los flujos de efectivo netos de cada año con un horizonte temporal de cinco períodos, para cada escenario.

También se toma en consideración una tasa anual de 4.25% para el descuento de los flujos proyectados, además de que sirve como comparación con los rendimientos relativos de cada escenario. Este porcentaje de interés corresponde a la tasa básica pasiva del Banco Central de Costa Rica, al momento en que se elaboró este trabajo de investigación.

En cuanto al escenario esperado, el Valor Actual Neto (VAN) que descuenta los flujos proyectados y los trae a valor presente para compararlos con la inversión inicial, en este caso es casi $\text{¢}22.7$ millones, lo que se considera excelente.

En el caso de la Tasa Interna de Retorno (TIR), es 17.75%, muy superior a la mencionada tasa de interés de descuento de 4.25%, lo que también se considera excelente, porque supera en 13.50 puntos porcentuales a la mencionada tasa de interés.

En cuanto a la tabla 20, flujo de efectivo proyectado para el escenario discreto, considera los mismos elementos del análisis de la tabla 19 del escenario base esperado como ya se ha dicho, con la diferencia de la conocida proyección de ingresos de acuerdo con los cálculos y análisis de la tabla 15 de escenario discreto, en la cual la comisión promedio sobre las operaciones se redujo a 1%.

Se considera muy relevante indicar que de acuerdo con la mencionada tabla 19, durante todos los años considerados el proyecto supone una constante generación de utilidades y, en ninguno de los períodos presenta problemas de efectivo, lo cual es muy bueno, como también ya se dijo.

Referente a la rentabilidad, en este escenario discreto, el VAN es de casi ¢9 millones, lo que se considera como muy bueno, mientras que la TIR es 9.43%, porcentaje también importante de resaltar, porque supera en más de 5 puntos porcentuales a la tasa de descuento de 4.25%.

En lo que respecta a la tabla 21, flujo de efectivo proyectado para el escenario con crecimiento, en el que también se mantienen los supuestos, excepto para el caso de la proyección de ingresos que considera una comisión de 1.50%, en lugar de 1.25% del escenario esperado, el escenario con crecimiento también presenta utilidades en todos los años considerados, además de flujos de efectivo positivos, lo que se considera como relevante.

Relacionado con la rentabilidad, en este flujo con crecimiento, el VAN es de más de ¢33 millones, lo que se considera como excelente, mientras que la TIR es 23.61%, también sobresaliente, porque supera en más de 19 puntos porcentuales a la tasa de descuento de 4.25%.

Punto de Equilibrio

Con respecto a la tabla 22, se procedió al cálculo del punto de equilibrio de las ventas, del escenario esperado para el primer año de operaciones, dando como resultado un monto de ¢9 millones, lo que se considera como muy bueno, porque las proyecciones de ventas de servicios son ¢16.250.000, por lo que a un nivel de ventas de ¢9 millones no hay utilidad ni pérdida y al aumentar el nivel de ingresos por encima de este monto, como se ha mostrado en los distintos escenarios, generaría utilidades para el proyecto que aquí se propone.

CAPÍTULO VI:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como parte del trabajo de una investigación, la importancia de las conclusiones y recomendaciones radica en que ofrecen una síntesis de los resultados obtenidos y, además, orientaciones relacionadas para el cumplimiento de los objetivos del estudio.

6.1 CONCLUSIONES

Se presentan en el orden de los objetivos específicos.

Identificar los requisitos legales para la creación de una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024. Se concluye que:

- ✓ Es necesario el cumplimiento de todos los requisitos legales, sin distinción, con el propósito de que el proyecto de esta investigación, no tenga problemas ni se haga acreedor a sanciones y multas y, por consiguiente, atrasos.
- ✓ Los inversionistas deben de dar seguimiento a las fechas de vigencia y caducidad de los distintos permisos, como, por ejemplo, la patente municipal, al igual que el resto de obligaciones, para que el proyecto no sufra contratiempos.
- ✓ La mayoría de los trámites, sino todos, pueden realizarse en línea aprovechando las ventajas que ofrecen en la actualidad las plataformas virtuales de las distintas instituciones encargadas de fiscalizar el cumplimiento, lo que facilita, la atención y cumplimiento.

Elaborar el estudio de mercado como respaldo para la creación de una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024. Se concluye que:

- ✓ Que este estudio de mercado proporciona una guía de elementos relevantes que ayuda a tomar decisiones basadas en el criterio de los sujetos encuestados como clientes potenciales del proyecto de esta investigación.
- ✓ Un 82% de los sujetos encuestados, porcentaje relativamente alto, respondió al cuestionario afirmando que acostumbran asistir a las oficinas de los bancos para realizar sus operaciones, lo que se consideró como relevante para este proyecto dado a que tienen la costumbre de atender sus obligaciones de manera presencial.
- ✓ El 58% de los sujetos encuestados respondió que el monto máximo de transacciones semanales que realizan es hasta unos ¢25 mil, mientras que el monto promedio semanal es de alrededor de ¢40 mil, lo que se consideró importante para este tipo de negocio de servicios porque supone montos relativamente bajos en comparación con los relacionados con empresas y corporaciones.

Elaborar el análisis de viabilidad financiera para una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024. Se concluye que:

- ✓ El monto de la inversión inicial por ¢27 millones es razonable considerando que puede ser cubierto con recursos propios, en lugar de mantenerlos en cuentas de ahorro que generan poco rendimiento.
- ✓ En ninguno de los escenarios analizados, esperado, discreto y crecimiento, se presentaron problemas de flujo de efectivo y, además, todos en teoría. generan utilidades, lo que se consideró excelente.
- ✓ Los indicadores de rentabilidad VAN y TIR, en los tres escenarios considerados, indicaron la conveniencia de llevar a cabo el proyecto de esta investigación, en caso del VAN, este siempre fue positivo, mientras que la TIR fue superior a la tasa de interés de descuento de 4.25%, lo que se consideró como muy bueno.

6.1 RECOMENDACIONES

Se presentan en el orden de los objetivos específicos.

Objetivo específico uno, se recomienda:

- El cumplimiento de todos los requisitos que rigen este negocio y sector, para que el proyecto de esta investigación, logre realizarse y operar sin inconvenientes legales.
- Que se prepare una bitácora de seguimiento y planificación con las fechas de vigencia de los distintos requisitos, para que se proceda a su respectiva renovación de acuerdo con las fechas de caducidad, evitando los inconvenientes que se han mencionado.
- La consideración de las plataformas digitales de las distintas instituciones, con el propósito de darle cumplimiento a todos los trámites legales, de forma puntual y ágil.

Objetivo específico dos, se recomienda:

- La consideración de la información proporcionada por el estudio de mercado como guía para la toma de decisiones, considerando que se trata de información relevante de clientes potenciales del negocio que participaron en la encuesta de manera voluntaria.
- La promoción de los servicios de este proyecto, en especial por redes sociales, entre los clientes del mercado meta, en vista de que 82% de los sujetos encuestados afirmaron que acostumbran asistir a oficinas bancarias a realizar sus operaciones.
- La consideración de la importancia de que, casi 60% de los sujetos de la muestra manifestaron que realizan operaciones semanales de hasta ¢25 mil colones, un promedio general de unos ¢40 mil, lo que está al alcance de ser atendido por el proyecto que aquí se ha analizado.

Objetivo específico tres, se recomienda:

- La preparación de planes y presupuestos que permitan cumplir con los supuestos económicos de los escenarios presentados en esta investigación, en especial, el esperado, ya que la información financiera está a disposición.
- Que se realicen proyecciones de ingresos, también se lleven a cabo estimaciones de costos, que permitan comparativos del desempeño real con respecto al estimado o presupuestos.
- La realización de proyecto analizado en esta investigación, dado a que la generación de utilidades, flujos de efectivo e indicadores de rentabilidad lo sustentan adecuadamente.

CAPÍTULO VII:
PROPUESTA

En este capítulo se expone la propuesta de esta investigación, considerando que se trata de un estudio serio, importante y de alta calidad académica que permite suponer y sustentar un proyecto rentable.

Se considera también que esta propuesta se convierte en una herramienta que permite afinar el enfoque empresarial o de negocios, a partir de los retos que se han presentado desde el momento en que fue concebido el tema o idea de este trabajo de investigación, proporcionando información, datos, elementos y detalles desarrollados de manera formal.

A continuación, se presentan los aspectos que son considerados en esta propuesta:

- ❖ Objetivo general.
- ❖ Objetivos específicos.
- ❖ Acciones tácticas.
- ❖ Cronograma de actividades.
- ❖ Presupuesto.
- ❖ Conclusión.

7.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer un plan que sirva como una guía de negocio de servicios bancarios para clientes de San Pablo de Heredia, segundo semestre 2024.

7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Formular el plan de atención de obligaciones de acuerdo con este tipo de negocio para la toma de decisiones de los socios.
- ✓ Elaborar un programa de promoción con base en los resultados de la investigación para los clientes de San Pablo de Heredia.

- ✓ Confeccionar una lista de actividades con base en la operación planeada para la implementación de medidas de control.

7.3 ACCIONES TÁCTICAS

7.3.1 Formular el plan de atención de obligaciones de acuerdo con este tipo de negocio para la toma de decisiones de los socios.

El proceso comienza tres meses previo a la apertura, el socio responsable de este proyecto, visita posibles locales que ya ha visto o le han recomendado, como antes se dijo, es mejor en un pequeño centro que aloja comercios los cuales han florecido en esta zona habituada a los negocios, como ya se ha dicho se privilegia la posibilidad de parqueo para clientes, que exista la posibilidad de cámaras de seguridad, se considera que unos 8 m² bastarían para la operación, solo se requiere un escritorio con silla en donde colocar la computadora, impresora, sumadora, entre otros. Investiga, además, cuales locales cuentan con Permiso Sanitario de Funcionamiento para la prestación de servicios, lo que se considera como una ventaja, porque el trámite se facilita o, simplemente lo realiza ante el MINSA.

Con el tema del local definido, visita las oficinas de la Municipalidad de San Pablo para el tema de la patente comercial, se cerciora de la atención de los requisitos para solicitarla, porque al cumplirlos, lo visita un inspector municipal para cerciorarse de que la documentación presentada por el socio responsable, está en su lugar. A estas alturas, tiene que estar definido también lo del Permiso Sanitario de Funcionamiento como se ha insistido.

Con respecto a los trámites de inscripción ante la Caja Costarricense del Seguro Social, Instituto Nacional de Seguros y Ministerio de Hacienda, el socio responsable se inscribe como patrono, se reitera que puede hacerlo de manera virtual, la idea es que al menos, un mes antes del inicio programado de inicio de operaciones, las ejecuta para tener tiempo de respuesta ante cualquier eventualidad.

También a estas alturas ya tiene que tener adelantado lo referente al contrato de internet, el banco proporciona la lista de requisitos necesarios, abundan proveedores en el mercado, por eso el socio responsable cotiza y contrata.

Enseguida, agenda cita presencial y acude al banco con el que desea entablar la relación comercial, el socio responsable es un profesional en Administración de Negocios, por lo que ya está informado acerca de la oficina que atiende este tipo de negocios, como primer paso para la formalización del contrato con el banco, con el documento de identidad se pone a las órdenes para todo lo que corresponda cumpliendo con los trámites y se compromete a atender lo que soliciten, entre lo cual, como persona física, se destaca:

- Copia de la cédula de identidad del socio responsable por ambos lados ya que es quien debe firmar el contrato.
- Copia de la cédula de identidad de los usuarios autorizados a brindar el servicio en el comercio (socios y colaboradores).
- Evidencia de ingresos (del socio responsable)
- Copia de la patente comercial.
- Constancia de estar inscrito y al día como patrono ante la Caja Costarricense del Seguro Social.
- Apertura de la cuenta bancaria exclusiva para este negocio de servicios.

Con la lista en la mano (anexo 6), el socio responsable procede a atenderla, lo que puede hacer de inmediato, porque todos son requisitos obligatorios y también dispone de las evidencias.

También, ya dispone de los requerimientos tecnológicos que solicita el banco (anexo 7), el socio responsable contacta a su asesor para atenderlos.

También el socio responsable se pone en contacto con las instituciones de las cuales desea convertirse en recaudador, como, por ejemplo, ICE, Compañía, Nacional de Fuerza y

Luz, Telecable, Liberty, INS (pago de marchamos), porque, el resto de pagos son aquellos que se refieren directamente a clientes del banco a los que este proyecto de servicios atenderá.

El socio responsable verifica que todo se haya atendido y cumplido para realizar la apertura según lo planeado.

7.3.2 Elaborar un programa de promoción con base en los resultados de la investigación para los clientes de San Pablo de Heredia.

El mes anterior a la apertura del negocio, se procede a la rotulación del establecimiento, con los logos del banco que respalda la operación y los servicios que ofrece, para desarrollar la operación de este proyecto.

Un mes antes de la apertura se preparan volantes con la información del proyecto, como, por ejemplo: nombre del negocio, tipo de servicios que ofrece, ubicación exacta y como se llega a ella, comodidades del lugar, el contacto por redes sociales, email, fecha de apertura, entre otros.

Un mes antes también, con la misma información de los volantes, se aprovecha la tecnología en redes sociales en grupos de WhatsApp, por ejemplo, del cantón de San Pablo de Heredia, para realizar publicaciones.

Asimismo, puede publicar en el perfil de Facebook de los socios y crear uno para el negocio, para que sea posible la promoción de este proyecto mediante publicaciones.

Se continua con la promoción el mes siguiente a esta y luego, periódicamente.

7.3.3 Confeccionar una lista de actividades con base en la operación planeada para la implementación de medidas de control.

Dada la naturaleza del negocio, se recomienda la utilización de herramientas prácticas que dispone la administración financiera, porque favorecen la planificación y control interno, como se explica a continuación.

Para las proyecciones que representan uno de los aspectos de la planificación, se utiliza el presupuesto de inversión (tabla 13) y para el presupuesto de operación se toman como base, las estimaciones de ingresos, costos y gastos que corresponden al escenario esperado (tablas 14, 18 y 19).

El presupuesto de inversión se comienza a utilizar tres meses antes y hasta la apertura, como ya se ha indicado, para efectos de cumplir con todos los elementos necesarios y atender eventualidades, como ya explicó.

En cuanto a las operaciones, el presupuesto de ingresos, costos y costos, se implementa de acuerdo con la periodicidad que desean los socios, sin embargo, debe ser mensual al menos.

A partir del primer mes se procede a la preparación de los estados financieros, lo cual está a cargo del socio responsable, dado a que su formación académica y profesional así lo permite porque está en la línea de negocio de las operaciones de este proyecto.

Entonces, se implementa el comparativo de resultados reales con respecto a los presupuestos y proyecciones que se mencionaron anteriormente, lo que permite la elaboración de un informe de actuación.

Con el informe de actuación, se pueden controlar las operaciones para reaccionar ante las variaciones que producen resultados negativos, con la práctica se entrena para enfrentar los desafíos del giro del negocio.

7.4 CRONOGRAMA

Se refiere a la planificación de las actividades de acuerdo con esta propuesta, que se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 23

<i>Cronograma de la propuesta</i>										
DESCRIPCIÓN	PREVIOS			APERTURA	EN OPERACIÓN					
	MES 3	MES 2	MES 1	LOCAL	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
Objetivo específico 1										
Elección y contratación del local										
Permiso municipal										
Permiso Sanitario de Funcionamiento										
Inscripción CCSS										
Inscripción INS										
Inscripción Ministerio de Hacienda										
Contrato con el banco										
Contrata asesor de sistemas										
Contrato de internet										
Compra de equipos y otros										
Objetivo específico 2										
Rotulación										
Publicaciones en Facebook, WhatsApp y otras redes sociales										
Volanteo										
Objetivo específico 3										
Planificación (Presupuesto de Inversión)										
Planificación (Presupuesto de Operación)										
Preparación de estados financieros										
Control Interno										
Informe de actuación para toma de decisiones										
Fuente: elaboración propia con base en los objetivos de la propuesta.										

7.5 PRESUPUESTO

Se presenta en la tabla a continuación, con base en el costo de las inversiones proyectadas en este trabajo de investigación.

Tabla 24

<i>Presupuesto</i>		
DESCRIPCIÓN		MONTO
Contratación del local (adelanto 50%)		Ø50,000
Asesor, software e internet		250,000
Equipos, mobiliario		1,688,082
Otros		25,000
Recursos para la operación del negocio		25,000,000
TOTAL		Ø27,013,082
Fuente: elaboración propia con base en cotizaciones.		

7.6 CONCLUSIÓN

Con base en los resultados que se han descrito, se recomienda la realización de este proyecto, debido a que se dispone de los recursos para llevarlo a cabo, además, de que, con base en el análisis efectuado, este permite suponer la viabilidad del emprendimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arrieta, E. (2024). Cargas sociales que no tienen que ver con la CCSS deberían eliminarse o reducirse. Cámara de Industrias. San José. Recuperado de: <https://www.larepublica.net/noticia/cargas-sociales-que-no-tienen-que-ver-con-la-ccss-deberian-eliminarse-o-reducirse-camara-de-industrias>

Asobancaria (2022). La reinversión financiera en la era digital. Asociación Bancaria. Colombia. Recuperado de: https://asobancaria.com/wp-content/uploads/La_reinvencion_financiera_en_la_era_digital-2022.pdf

Alcázar, J., Carvajal, O. y Vallejo, G. (2020). La banca costarricense y sus retos, desde una perspectiva de ética, imagen, credibilidad y confianza. Revista Nacional de Administración. Recuperado de: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-49322020000100033

Angulo, M., Moya, B., Salazar, A., Tinoco, L. y Venegas, F. (2023). Diagnóstico de las rentabilidades y riesgos en la banca pública y privada de Costa Rica para el periodo 2020-2022, para el apoyo de la toma de decisiones de inversión. TEC. Recuperado de: https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/14608/Diagn%C3%B3stico_Rentabilidades-y-Riesgos_Banca-P%C3%Bablica-y-privada_Costa-Rica_Periodo%202020-2022_Apoyo_Toma-Decisiones-Inversi%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Asamblea Legislativa (2024). Ley 5395 Ley General de Salud. San José. Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=6581&nValor3=96425&strTipM=TC

Asamblea Legislativa (2024). Ley 6727 Ley de Riesgos del Trabajo. San José. Recuperado de:

https://www.cso.go.cr/106almart106106106106/leyes/ley_n_6727_reforma_del_titulo_IV_del_codigo_de_trabajo.pdf

Asamblea Legislativa (2024). Ley 7092 Ley del Impuesto sobre la Renta. San José. Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=10969

Asamblea Legislativa (2024). Ley 9620 Licencias para actividades lucrativas y no lucrativas del cantón de San Pablo de Heredia. San José. Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=88333&nValor3=115371&strTipM=TC

Ávila, H., González, M. y Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>:

Banco Central de Costa Rica. Tipo de cambio. BCCR. San José. Recuperado de: <https://gee.bccr.fi.cr/indicadoreseconomicos/Cuadros/frmVerCatCuadro.aspx?idioma=1&CodCuadro=%20400>

Banco Nacional de Costa Rica (2024). Emprender en Costa Rica: trámites que no debes olvidar para montar tu negocio. BNCR. San José. Recuperado de: <https://www.bncr.fi.cr/emprender-en-costa-rica—tr%C3%A1mites-que-no-deb%C3%A9s-olvidar-para-montar-tu-negocio>

Bonilla, L. y Pérez, L. (2019). Análisis de Viabilidad: Herramientas de Investigación Empresarial Disponibles. Universidad de Mayaguez. Puerto Rico. Recuperado de: <https://www.uprm.edu/wp-content/uploads/sites/246/2021/12/Escrito-Analisis-de-Viabilidad.pdf>

Bueno, R., Ramos, M. y Berrelleza, C. (2018). Elementos Básicos de Administración. UAS/DGEP. México. Recuperado de:

https://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos_de_administracion.pdf

Caja Costarricense del Seguro Social (2024). Información y Servicios para Patronos. CCSS.

San José. Recuperado de: https://www.facebook.com/photo.php?fbid=2015041822022339&id=251100745083131&set=a.281172072075998&locale=sq_AL

Caja Costarricense de Seguro Social (2024). Reglamento de Invalidez, Vejez y Muerte. San

José. Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=26485&strTipM=TC

Capcha, F. (2019). La ética profesional y la responsabilidad social del personal administrativo en la Red de Salud de Pasco – Año 2019. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Perú. Recuperado de: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2175/1/T026_40653836_T.pdf

Carlino, P. (2021). Antecedentes y marco teórico en los proyectos de investigación: aportes para construir este apartado. Universidad Pedagógica Nacional de Argentina. Buenos Aires. Recuperado de: <https://www.aacademica.org/paula.carlino/274.pdf>

Chajin, R. (2019). FinTech en Colombia: Perspectivas de crecimiento y principales efectos en la economía. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. Recuperado de:

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/44267/Tesis%20-%20Ricardo%20Chajin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CID (2023). Guía de Gestión de Riesgos Financieros. Centro de Investigación y Desarrollo.

México. Recuperado de: <https://biblioteca.ciencialatina.org/wp-content/uploads/2024/01/Guia-de-Gestion-de-Riesgos-Financieros-en-las-Companias-de-La-Zona-7.pdf>

- Colanzi, I., (2022). Formulación de objetivos y propósitos en propuestas de diseño de campo. Editorial UNLP – FaHCE. La Plata. Recuperado de: <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.6071/pm.6071.pdf>
- DGAPP (2020). Metodología de análisis de riesgo. Santo Domingo. Recuperado de: <https://dgapp.gob.do/wp-content/uploads/2020/11/Metodologia-de-Analisis-de-Riesgos-26-11-2020.pdf>
- Espinoza, F., Mendoza, K. y Ramos, F. (2023). “La competitividad en la captación de clientes del Banco de Crédito del Perú en la sede principal, Huancayo – 2022. Universidad Continental. Recuperado de: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13601/8/IV_FCE_316_T_E_Espinoza_Mendoza_Ramos_2023.pdf
- Fernández, J. (2018). Administración Financiera. Universidad Santo Tomás. Bogotá. Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/15410/Obracompleta.2018Fernandezjose.pdf?sequence=1>
- Ferrero, M. (2022). Estudio de la sostenibilidad empresarial de los servicios bancarios tras el impacto del covid-19 en entidades financieras ubicadas en San Isidro. Universidad de Lima. Recuperado de: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16480/Ferrero_Perez-Estudio-sostenibilidad-empresarial-servicios-bancarios%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gobierno de Costa Rica (2024). Constitución Política de Costa Rica. San José. Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/scij/108almart108/normativa/normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=871

HDEZCPA (2024). Tramos del ISR Costa Rica 2024. San José. Recuperado de:

<https://hdezcpa.com/blog/f/tramos-de-isr-para-el-periodo-2024-en-costa-rica>

Hernández – Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill Education. México D.F. Recuperado de:

https://campusvirtual.icap.ac.cr/pluginfile.php/236322/mod_resource/content/1/Metodologi%C3%A1%20de%20la%20Investigacio%C3%81n.pdf

Instituto Nacional de Seguros (2024). Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo. INS. San José. Recuperado de: <https://www.grupoins.com/seguros-para-personas/riesgos-del-trabajo/>

Instituto Nacional de Seguros (2024). Solicitud de Seguro Obligatorio de Riesgos de Trabajo. INS. San José. Recuperado de: <https://www.grupoins.com/media/ijdp0lwf/d0190-solicitud-de-p%C3%B3liza-seguro-de-riesgos-del-trabajo-editable.pdf>

Jiménez, L. (2023). Gestión Empresarial para el Apoyo Contable como Aporte Económico en las Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de Pilar, Período 2023. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/8225-Texto%20del%20art%C3%Adculo-37748-2-10-20231116.pdf> <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/8225-Texto%20del%20art%C3%Adculo-37748-2-10-20231116.pdf>

Kamali, S. (2023). The Customer Relationship Management Practices in Banking Industry. Munich Personal RePEc Archive. Recuperado de: https://mpra.ub.uni-muenchen.de/116552/1/MPRA_paper_116552.pdf

Martín, M. (2024). Rentabilidad Financiera. D&G. Buenos Aires. Recuperado de: https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/afe_1/material_de_estudio/material/RENTABILIDAD%20FINANCIERA.pdf

Martínez – Corona, J., Palacios – Almón, G. y Oliva – Garza, D. (2023). Guía para la revisión y el análisis documental: propuesta desde el enfoque investigativo. Revista Ra Ximhai. México. Recuperado de: <https://raximhai.uaim.edu.mx/index.php/rx/article/view/219>

Ministerio de Salud (2024). Permiso sanitario de funcionamiento. San José. Recuperado de: <http://www.pgrweb.go.cr/DOCS/NORMAS/1/VIGENTE/D/2020-2029/2020-2024/2022/17965/14D570.HTML>

Ministerio de Hacienda (2024). Administración Tributaria Virtual. ATV. Recuperado de: <https://atv.hacienda.go.cr/ATV/Login.aspx>

Ministerio de Hacienda (2024). Tramos del Impuesto sobre la Renta Personas Físicas con Actividades Lucrativas. Recuperado de: <https://www.hacienda.go.cr/docs/TramosImpuestoRentaPersonasFisicas2024.pdf>

Muebles Mugui (2024). Cotizaciones mobiliario y equipo de oficina. San José. Recuperado de: <https://muguisa.com/es-cr/collections/todos?srltid=AfmBOorGtTwVJtUKX57rmBsJWJDZN6C5gt-sLUHOMyq3QliUPf56P5Rt>

Municipalidad de San Pablo (2024). Políticas Institucionales. Heredia. Recuperado de: <https://www.sanpablo.go.cr/marco-institucional/110almart110110-institucionales/>

Municipalidad de San Pablo (2024). ¿Usted sabe dónde vive? Heredia. Recuperado de: <https://www.facebook.com/CCSanPablo/posts/usted-sabe-d%C3%B3nde-viveel-cant%C3%B3n-de-san-pablo-tiene-dos-districtos-administrativos/1732969546853774/>

Municipalidad de San Pablo (2024). Formulario solicitud de licencia comercial o patente. Heredia. Recuperado de: <https://www.sanpablo.go.cr/servicios/plataforma-de-servicios/>

- OECD (2022). Responsible Business Conduct in the Financial Sector in Costa Rica. OECD Publishing. París. Recuperado de: <https://mneguidelines.oecd.org/responsible-business-conduct-in-the-financial-sector-in-costa-rica.pdf>
- Office Depot (2024). Cotización de electrodomésticos y otros. San José. Recuperado de: <https://www.officedepot.co.cr/officedepotCR/en/Computadoras-de-Escritorio/c/04-01-0-0?>
- Peña, Z. (2019). CALCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO, HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES. Sucursal 6971 Bandec. Holguín. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-CalculoDelPuntoDeEquilibrioHerramientaParaLaTomaDe-8730522.pdf>
- Pérez. E. y Titelman, D. (2018). La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo. CEPAL. Santiago. Recuperado de: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4°61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>
- Pérez, I. y Víquez, R. (2020). Eficiencia y profundidad del sistema financiero costarricense y su efecto sobre el crecimiento económico. UNA. Heredia. Recuperado de: <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/17904/TESIS%20FINAL%202020.%20ISAAC%20PEREZ%20Y%20RICARDO%20VIQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- PROCOMER (2022). Tendencias tecnológicas que ganarán fuerza en Banca e Inversión en 2022. PROCOMER. San José. Recuperado de: https://www.procomer.com/alertas_comerciales/comprador-internacional-alerta/tendencias-tecnologicas-que-ganaran-fuerza-en-banca-e-inversion-en-2022/
- Rentería, A. (2021). Proyección financiera a largo plazo, para la toma de decisiones en medianas empresas, tomando como piloto La red de Servicios de Occidente S.A. en el municipio de Quibdó. Universidad Antonio Nariño. Quibdó, Colombia. Recuperado de:

<https://repositorio.uan.edu.co/server/api/core/bitstreams/a05a62f3-c391-452d-81ec-e9a05bc41a15/content>

Roque, N. y Roque, P. (2023). Emprendimiento Universitario. Lima. Recuperado de: <https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/2388/5/Libro%20Emprendimiento%20Universitario.pdf>

Salcedo, J. y Zabala, F. (2022). Estudio de factibilidad financiera para la creación de una empresa dedicada a la capacitación corporativa en la ciudad de Bogotá. Corporación Universitaria. Recuperado de: <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/468e5585-a13a-4c02-89f7-de4858ff8582/content>

SCR (2023). Informe del Sistema Bancario de Costa Rica. Moody's. San José. Recuperado de: https://www.scriesgo.com/files/publication/416_informesistemabancariodecostarica.pdf

SIMAN (2024). Cotizaciones de mobiliario y equipo de oficina. Departamentos. San José. Recuperado de: <https://cr.siman.com/impresora?map=ft>

SUTEL (2017). Guía de estudios de mercado. SUTEL. San José. Recuperado de: https://sutel.go.cr/sites/default/files/guia_de_estudios_de_mercado_ei_vf.pdf

Universidad de Guadalajara (2023). La encuesta. Sistema de Universidad Virtual. Guadalajara. Recuperado de: http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/4061/1/T%C3%A9cnicas_diagn%C3%B3stico_Encuesta.pdf

Universidad Hispanoamericana (2019). Guía Metodológica para Trabajos Finales de Graduación. Comité de Ciencias Económicas. San José.

Van de Velde (2019). El Arte de Planificar. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua. Recuperado de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/10/LIBRO-El-arte-de-planificar.pdf>

Walmart (2024). Cotización de electrodomésticos y otros. San José. Recuperado de: https://www.walmart.co.cr/desk%20top?_q=desk%20top&map=ft&page=2

ANEXOS



ANEXO 1
ENCUESTA

Este cuestionario forma parte de una investigación para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios de la Universidad Hispanoamericana. Se agradece su colaboración.

Fecha:

Ubicación San Pablo, **Heredia**.

1. Género: ___ Masculino ___ Femenino
2. ¿Utiliza servicios bancarios? ___ Sí ___ No
3. ¿Acostumbra asistir a las oficinas de los bancos? ___ Sí ___ No
4. ¿Cuáles de las siguientes transacciones bancarias acostumbra a realizar?
 - Pago de préstamo ___
 - Pago de servicios públicos ___
 - Pago de internet y cable ___
 - Otros ___
5. ¿Cuál es el monto aproximado de sus operaciones bancarias semanales?
 - Hasta ¢25.000 ___
 - Hasta ¢50.000 ___
 - Hasta ¢75.000 ___
 - Más de ¢75.000 ___
6. ¿Recibe ingresos regularmente?
 - ___ Sí ___ No
7. ¿Es asalariado?
 - ___ Sí ___ No
8. ¿Conoce de oficinas de servicios que atienden operaciones bancarias?
 - ___ Sí ___ No

9. Relacionado con la pregunta anterior, ¿Estaría dispuesto (a) a hacer uso de este tipo de servicios?

___ Sí ___ No

10. ¿Cuál es el elemento más importante para usted?

___ Ubicación

___ Servicio al cliente

___ Costos

___ Otros

ANEXO 2*GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL*

Este instrumento forma parte de una investigación de la **UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA** para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas

Nombre de la persona investigadora: _____

Condiciones principales:**Atendido**

- **Asignación 1:**
 - a. Fecha
 - b. Descripción
 - c. Proceso
 - d. Comprobantes
 - e. Legal, Mercadeo o Financiero (especifique)

- **Asignación 2:**
 - a. Fecha
 - b. Descripción
 - c. Proceso
 - d. Comprobantes
 - e. Legal, Mercadeo o Financiero (especifique)

- **Comentario**

ANEXO 3
MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

COMPUTADORES

PORTÁTIL



+ Agregar

₡509.900

Hp Laptop Ultra Ci5 16Gb
512Gb

Fuente: Walmart Costa Rica (2024).

DE ESCRITORIO



SKU: 1301000034
COMPUTADORA DE
ESCRITORIO DELL...

₡671,000.00

Fuente: Office Depot Costa Rica (2024)

ANEXO 3 MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

ESCRITORIO



Ahorre \$22.00

~~\$202.00~~

\$180.00

Escritorio recto 160cm MU-582

Linea Malibu

Stock bajo

160cm de frente x 60cm ▼

Fuente: muebles Mugui (2024)

SILLA PARA ESCRITORIO CON RODINES



\$135.00

Silla Operativa Gris MS-4015

LINEA CLASICA EMPRESARIAL

Fuente: muebles Mugui (2024)

ANEXO 3

MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA



+ Agregar

~~₡169.900~~ ₡109.900

-35%

Pantalla RCA Led Smart 43
Pulgadas FHD Roku

Fuente: Walmart Costa Rica (2024).

IMPRESORA



HP

Impresora multifuncional a...

Vendido por Siman

~~₡260.000~~ ₡199.900,00 -26%

Fuente: Siman (2024).

ANEXO 4

Tipo cambio de compra y de venta del dólar de los Estados Unidos de América

Referencia del Banco Central de Costa Rica

En colones costarricenses

	TIPO CAMBIO COMPRA	TIPO DE CAMBIO VENTA
20 Oct 2024	511,15	517,26
21 Oct 2024	511,15	517,26
22 Oct 2024	513,20	517,44
23 Oct 2024	512,44	518,80
24 Oct 2024	512,18	518,21
25 Oct 2024	513,13	517,00
26 Oct 2024	510,08	517,48
27 Oct 2024	510,08	517,48
28 Oct 2024	510,08	517,48
29 Oct 2024	510,23	516,56
30 Oct 2024	509,29	515,51
31 Oct 2024	509,26	515,61
1 Nov 2024	510,14	515,48
2 Nov 2024	508,27	516,36
3 Nov 2024	508,27	516,36
4 Nov 2024	508,27	516,36
5 Nov 2024	509,62	515,05
6 Nov 2024	508,74	514,36
7 Nov 2024	508,42	513,47
8 Nov 2024	509,07	514,56
9 Nov 2024	508,67	516,40
10 Nov 2024	508,67	516,40
11 Nov 2024	508,67	516,40
12 Nov 2024	507,32	514,76
13 Nov 2024	507,76	513,45
14 Nov 2024	505,84	512,27
15 Nov 2024	506,21	511,85
16 Nov 2024	505,41	511,52
17 Nov 2024	505,41	511,52
18 Nov 2024	505,41	511,52

Fuente: Banco Central de Costa Rica

ANEXO 5
COSTA RICA
TABLA DE SALARIOS MÍNIMOS

Acomodador de parques (no chófer)	TONC	€11,953,65	Contador privado *	TMED	€422,798,93	Limpiador de piscinas (sin químicos)	TONC	€11,953,65
Acompañante en buseta escolar	TONC	€11,953,65	Contador privado *	DES	€562,756,90	Limpiador de tanques sépticos	TOC	€13,448,72
Adiestrador de animales	TOC	€13,448,72	Contador privado *	Bach.	€638,299,51	Lianero	TOCG	€12,998,72
Agente de aduanas	TES	€24,231,19	Contador privado*	Lic.	€765,985,67	Locutor de radioemisora	TOE	€15,613,91
Agente de seguridad*	TOCGG	€389,961,60	Copiloto (Primer Oficial de Aviación)	TES	€24,231,19	Locutor de televisión	TES	€24,231,19
Agente de seguridad	TOCG	€403,461,60	Cortador de piezas tela (patrones)	TOC	€13,448,72	Luminotécnico de televisión	TES	€24,231,19
custodio de valores*	TOCG	€403,461,60	Cosedor piezas (prendas a máquina)	TOC	€13,448,72	Maestro de obras (Construcción)	TOE	€15,613,91
Agente de ventas *	TOCG	€403,461,60	Costurera (Modista)	TOE	€15,613,91	Manicurista; Maquillador	TOC	€13,448,72
Albafil	TOC	€13,448,72	Counter (Vendedor de pasajes) *	TOCG	€403,461,60	Masajista	TOC	€13,448,72
Alistador automotriz (lizador)	TOCG	€12,998,72	Demostador (display)	TONC	€11,953,65	Mantenimiento correctivo de cómputo	TOE	€15,613,91
Analista de crédito *	TOCG	€403,461,60	Demostador-vendedor	TOSC	€12,998,72	Mantenimiento de edificios	TOC	€13,448,72
Animador de eventos	TOC	€13,448,72	Dependiente	TOSC	€12,998,72	Mantenimiento preventivo de cómputo	TOC	€13,448,72
Aplanchador con equipo de vapor	TOC	€13,448,72	Despachador de vuelo	TES	€24,231,19	Mecánico de calderas (Mantenimiento)	TOE	€15,613,91
Aserrador (usa sierra de motor)	TOC	€13,448,72	Diagramador en artes gráficas	TOE	€15,613,91	Mecánico general	TOC	€13,448,72
Asistente de abogacía *	TOEG	€463,248,99	Digitador	TOC	€13,448,72	Mecánico precisión	TOE	€15,613,91
Asistente domicilio	TOE	€15,613,91	Ebanista	TOE	€15,613,91	Mecánico máquinas de coser industrial	TOE	€15,613,91
(Cuidados especiales)			Educador aspirante sin título *	TOEG	€463,248,99	Mensajero *	TONCG	€358,609,50
Auxiliar agente de aduanas	TOE	€15,613,91	Electricista	TOC	€13,448,72	Misceláneo *	TONCG	€358,609,50
Auxiliar de contabilidad *	TOCG	€403,461,60	Electromecánico	TOE	€15,613,91	Misceláneo hogares de la tercera edad	TONC	€11,953,65
Auxiliar dental	TOE	€15,613,91	Empacador, etiquetador (manual)	TONC	€11,953,65	Monitoreador de cámaras de video*	TOCGG	€389,961,60
Ayudante de cocina	TOSC	€12,998,72	Empleado de despacho	TOSC	€12,998,72	Montacarguista	TOSC	€12,998,72
Ayudante en mecánica general	TOSC	€12,998,72	Encuestador *	TOCGG	€389,961,60	Mucama	TONC	€11,953,65
Ayudante de operario, construcción	TOSC	€12,998,72	Enderizador automotriz	TOC	€13,448,72	Niñera, excepto en el hogar del niño	TONC	€11,953,65
Baqueano	TOSC	€12,998,72	Entrenador de fútbol	TOE	€15,613,91	Niñera en el hogar del niño		€246,624,40
Barbero	TOC	€13,448,72	(Primera y segunda división)			Oficinista (General) *	TOCGG	€389,961,60
Barista	TOC	€13,448,72	Escaneador inventarios (hand held)*	TOCGG	€389,961,60	Operador de aplanador	TOSC	€12,998,72
Bodeguero (Encargado) *	TOCGG	€389,961,60	Estilista	TOE	€15,613,91	Operador de "araña" (Serigrafía)	TOC	€13,448,72
Bodeguero (Peón) *	TONCG	€358,609,50	Estibador por kilo frutas y vegetales		€0,0821	Operador de cabina de radioemisora	TOE	€15,613,91
Cajero *	TOCG	€403,461,60	Estibador por movimiento		€433,07	Operador de caldera	TOC	€13,448,72
Camarero	TONC	€11,953,65	Estibador por tonelada		€101,56	Operador de excavadora	TOE	€15,613,91
Camarógrafo de prensa	TES	€24,231,19	Estilista	TOC	€13,448,72	Operador de grúa estacionaria	TOE	€15,613,91
Cantante	TOC	€13,448,72	Florista	TOC	€13,448,72	Operador de maquinaria pesada	TOC	€13,448,72
Cantintero	TOSC	€12,998,72	Fontanero	TOC	€13,448,72	Operador de radio-taxi	TOC	€13,448,72
Captán de embarcación	TOE	€15,613,91	Fotocopiador (Centro fotocopiado)	TOSC	€12,998,72	Operario en construcción	TOC	€13,448,72
Cargador cilindros gas y extintores	TOSC	€12,998,72	Fotógrafo de prensa	TOE	€15,613,91	Ordeñador a mano	TONC	€11,953,65
Camiónero empleado de despacho	TOSC	€12,998,72	Fresador (Metalmecánica)	TOE	€15,613,91	Ordeñador con máquina	TOC	€13,448,72
Camiónero destazador	TOC	€13,448,72	Fumigador en casas y edificios	TOSC	€12,998,72	Panadero	TOC	€13,448,72
Carpintero	TOC	€13,448,72	Futbolista Primera División	TOE	€15,613,91	Parrillero	TOCG	€12,998,72
Cataador	TOE	€15,613,91	Futbolista Segunda División	TOC	€13,448,72	Pastelero	TOC	€13,448,72
Cerrajero	TOC	€13,448,72	Gestor de redes sociales (Community Manager, diseño artes finales)	TOE	€15,613,91	Pealador de camarón	TONC	€11,953,65
Chapuliner	TOC	€13,448,72	Gestor de redes sociales (Community manager, monitores y de respuesta).*	TOCGG	€389,961,60	Peón agrícola (labores manuales)	TONC	€11,953,65
Chef	TOE	€15,613,91	Gestor redes sociales (Community manager, lleva datos y los interpreta).	TOCG	€403,461,60	Peón agrícola (motoguadaluja y similares)	TOSC	€12,998,72
Chequeador de buses	TONC	€11,953,65	Gondolero	TONC	€11,953,65	Peón de carga y descarga	TONC	€11,953,65
Cobrador *	TOCGG	€389,961,60	Guía de turismo	TOC	€13,448,72	Peón de construcción	TONC	€11,953,65
Codheno	TOC	€13,448,72	Hojalatero	TOC	€13,448,72	Peón de jardín (labores manuales)	TONC	€11,953,65
Codellero (Barrendero o Barwoman)	TOC	€13,448,72	Instalador vidrios (corta, pone marcos)	TOC	€13,448,72	Peón de jardín (motoguadaluja y similares)	TOSC	€12,998,72
Conductor ambulancia (socorrismo)	TOC	€13,448,72	Instructor de bailes	TOC	€13,448,72	Pilero (lavador de platos)	TONC	€11,953,65
Conductor de bus (no cobra)	TOC	€13,448,72	Instructor de gimnasio (sin título)	TOC	€13,448,72	Pintor automotriz	TOE	€15,613,91
Conductor de bus (cobrador)	TOE	€15,613,91	Jardinero (diseña jardines)	TOC	€13,448,72	Pintor de brocha gorda	TOC	€13,448,72
Conductor de trailer	TOE	€15,613,91	Joyero	TOC	€13,448,72	Pistero (dispensa combustibles)	TOCG	€12,998,72
Conductor de vehículo liviano	TOSC	€12,998,72	Lavador y encerador de carros	TONC	€11,953,65	Pistero-cobrador (responsable dinero)*	TOCG	€403,461,60
Conductor de vehículo pesado	TOC	€13,448,72				Pizzero (arma y hornes pizza)	TOSC	€12,998,72
Conductor microbús (menos 11 pasajeros)	TOSC	€12,998,72						
Conserje *	TONCG	€358,609,50						

Pizzero (coolero)	TOC	€13.448,72
Procesador inventarios (hand hell)	TOC	€13.448,72
Programador computación (sin título)	TOE	€15.613,91
Programador en radioemisoras	TOE	€15.613,91
Proveedor *	TOCG	€403.461,60
Recepcionista*	TOSCG	€389.961,60
Recolectores de basura y reciclaje	TONC	€11.953,65
Recolector de café por cajuela		€1.136,14
Recolector de coyol	TONC	€11.953,65
Relojero	TOC	€13.448,72
Repostero	TOC	€13.448,72
Sabanero	TONC	€11.953,65
Saoristán	TONC	€11.953,65
Seleccionador manual de residuos	TONC	€11.953,65
Salonero	TONC	€11.953,65
Sastre (Prendas a la medida)	TOE	€15.613,91
Secretaria *	TOCG	€403.461,60
Secretaria *	TMED	€422.798,93
Secretaria *	DES	€562.756,90
Secretaria *	Bach	€638.299,51
Secretaria *	Lic.	€765.985,67
Serigrafista (realiza diseño)	TOE	€15.613,91
Serigrafista (Estampa diseños)	TOC	€13.448,72
Soldador (Soldaduras Especiales)	TOE	€15.613,91
Soldador en general	TOC	€13.448,72
Talador (usa sierra de motor)	TOC	€13.448,72
Tapicero	TOC	€13.448,72
Tatuador	TOC	€13.448,72
Taxista	TOC	€13.448,72
Técnico en aire acondicionado	TOC	€13.448,72
Técnico en aparatos ortopédicos	TES	€24.231,19
Técnico en lentes de contacto	TES	€24.231,19
Técnico refriq. doméstica/Industrial	TES	€24.231,19
Técnico maq. coser Ind. especiales	TES	€24.231,19
Técnico reparación audio y video	TES	€24.231,19
Telefonista *	TOSCG	€389.961,60
Tomero en metal	TOE	€15.613,91
Trabajo doméstico *		€246.624,40
Tractorista (Oruga o Llanta)	TOC	€13.448,72
Vagonetero	TOC	€13.448,72
Verdadero	TOSC	€12.998,72
Volantero	TONC	€11.953,65
Zapalero	TOC	€13.448,72

Estos salarios contienen, en relación con los salarios mínimos del Decreto N° 43849-MTSS, un incremento del 1,83 % para todas las categorías del Decreto de Salarios Mínimos, excepto para el servicio doméstico, al que se le otorga un 2,33962% adicional (resolución CNS-RG-2-2019). Asimismo, se aplica un incremento adicional a las siguientes categorías salariales incluidas en la resolución CNS-RG-6-2020: TOSCG un 0,3986390%, TOC un 0,3955514% y el TOEG un 0,5562880%; aumentos que se aplican posterior al general.

La lista de salarios mínimos se clasifica con base en los Perfiles Ocupacionales, documento aprobado por el Consejo Nacional de Salarios (Resolución Administrativa 03-2000). Esta lista es una guía ilustrativa, elaborada de conformidad con esos perfiles, contiene algunas ocupaciones seleccionadas por el Departamento de Salarios Mínimos. Las ocupaciones aquí incluidas se basan en las tareas típicas conocidas, por lo que un puesto determinado podría tener una clasificación distinta según sus características y responsabilidades específicas.

CONSULTAS DE SALARIOS

 consulta.salarios@mtss.go.cr
salario.minimo@mtss.go.cr

 2256-2221, 2233-0347, 2222-2168

CONSULTAS LABORALES

Llamada gratuita: 800-TRABAJO (800-872-2258)

Chat institucional: www.mtss.go.cr

En Costa Rica, de acuerdo con la Constitución política, el salario será siempre igual para trabajo igual en idénticas condiciones de eficiencia. Además, no se pueden establecer diferencias por consideración de edad, sexo nacionalidad o etnia.

DOCUMENTO GRATUITO
 Prohibida su reproducción y venta

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL | GOBIERNO DE COSTA RICA | DEPARTAMENTO DE SALARIOS MÍNIMOS

LISTA DE SALARIOS MÍNIMOS
 SECTOR PRIVADO
 AÑO 2024

Según Decreto N°44293-MTSS, publicado en la Gaceta N°232, Alcance N°250 del 14 de diciembre del 2023. Rige 01 de enero del 2024

SIGLAS Y SALARIOS MÍNIMOS

TONC	Trabajador en Ocupación No Calificada	€ 11.953,65
TOSC	Trabajador en Ocupación Semicalfificada	€ 12.998,72
TOC	Trabajador en Ocupación Calificada	€ 13.448,72
TOE	Trabajador en Ocupación Especializada	€ 15.613,91
TES	Trabajador de Especialización Superior	€ 24.231,19
TONCG	Trabajador en Ocupación No Calificada (Genérico)	€ 389.961,60
TOSCG	Trabajador en Ocupación Semicalfificada (Genérico)	€ 389.961,60
TOCG	Trabajador en Ocupación Calificada (Genérico)	€ 403.461,60
TMED	Técnico Medio en Educación Diversificada	€ 422.798,93
TOEG	Trabajador en Ocupación Especializada (Genérico)	€ 463.248,99
TEdS	Técnico de Educación Superior	€ 521.053,17
DES	Diplomado de Educación Superior	€ 562.756,90
Bach.	Bachiller Universitario	€ 638.299,51
Lic.	Licenciado Universitario	€ 765.985,67

***Salario Mínimo Mensual.**
 El Salario Mínimo que no tiene ninguna indicación (*), está por jornada ordinaria

Para mayor información y debido a que se han hecho circular algunas listas alteradas, se sugiere consultar personalmente en el Departamento de Salarios Mínimos en Barrio Tourmon, Edificio Centro Comercial Tourmon, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, primer piso.

Esta lista está disponible en:
www.mtss.go.cr

ANEXO 6



REQUISITOS PARA AFILIACION A BN SERVICIOS

PERSONA FISICA.

- Copia de la cedula de la persona que firma el contrato.
- Copia de la cedula de los usuarios que serán autorizados a brindar el servicio en los comercios.
- Documento para evidenciar los ingresos: para este fin pueden presentarse cualquiera de los siguientes documentos (preferiblemente comercios con ingresos mensuales mayores a \$2.000)
 - Copia de la declaración de impuestos sobre las ventas con el VºBº del gerente de la oficina.
 - Certificación de ingresos emitida por un Contador Publico para los siguientes casos:
 - 1) Comercios bajo el Régimen Simplificado
 - 2) Empresas sin fines de lucro, tales como Juntas, Asociaciones, Cooperativas, etc.
- Copia de la patente municipal y del recibo del pago de la patente.
 - Si la patente aparece a nombre de un tercero (empresa o persona), adjuntar la copia del contrato de arrendamiento (si no lo tiene, debe hacerse).
 - Si el establecimiento no cuenta con patente, solicitar ante la municipalidad correspondiente una Certificación de Excepción de Patente (Juntas, Asociaciones, Cooperativas, etc.).
- Encontrarse inscrito y al día con la CCSS: Solicitar certificación de la CCSS que haga constar que se encuentra al día con los pagos.
 - Estar inscrito como **Patrón** (personas jurídicas) o **Trabajador Independiente** (en casos en que el contrato este a nombre de una persona física), sin excepción.
 - Si esta asegurado con algún convenio especial de asociaciones o confederaciones debe solicitar una certificación de que realmente pertenece esta agrupación, además dicha institución debe estar al día en la CCSS.

Fuente: BN Servicios (2024).

ANEXO 7



REQUERIMIENTOS TECNICOS CORRESPONSAL BN SERVICIOS

- Contar con equipo de computo (CPU, monitor, teclado, mouse e impresora) propio o estar dispuestos a financiar la compra de un equipo por medio del Banco Nacional
- Tener conexión a Internet por medio de ADSL o vía Cable Modem.
- Abrir una cuenta electrónica exclusiva para brindar el servicio.

ID	Tipo	REQUERIMIENTO
1	Sistema Operativo	En el caso de Sistemas Operativos que requieran licencia de uso, cuenta el comercio con la debida licencia emitida por el fabricante.
2	Sistema Operativo	Cuenta el comercio con alguno de estos Sistemas Operativos: Windows: XP Professional Service Pack 2 ó superior. Linux: Versiones más recientes de las distribuciones RedHat, Debian, Mandriva o Ubuntu. Macintosh: Mac OS X v10.2 (Jaguar) ó superior.
3	Sistema Operativo	Cuenta el Sistema operativo con las más recientes actualizaciones por parte del fabricante.
4	Software antivirus	Cuenta el comercio con un software antivirus debidamente licenciado.
5	Software antivirus	Cuenta el software antivirus con las más recientes actualizaciones por parte del fabricante.
6	Software ambiental	Cuenta el comercio con un software del tipo anti spyware y firewall personal.
7	Explorador de Internet	Cuenta el comercio con alguna de las siguientes versiones para navegar en Internet Microsoft Internet Explorer 6 Service Pack 1 ó superior. FireFox 2.0.0.4 ó superior. Safari 2.0 ó superior.
8	Conexión a Internet	Cuenta el comercio con acceso a Internet del tipo ADSL o cable módem.
9	Usuarios delegados	Los usuarios delegados o colaboradores que forman parte del comercio tienen acceso restringido a los recursos de la computadora, es decir no tienen posibilidad de instalar o desinstalar software o cambiar la configuración de la misma.

Fuente: BN Servicios (2024).

DECLARACIÓN JURADA

Yo Luis Alberto Gonzalez Uriarte, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 155819480213 egresado de la carrera de Adminstracion de Negocios con énfasis en Banca Y finanzas de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Adminstracion de Negocios con énfasis en Banca Y finanzas, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: La factibilidad financiera como herramienta de analisis para la creacion de una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024

_____ , es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 10 días del mes de Marzo del año dos mil veinticinco.

LUIS ALBERTO
GONZALEZ URIARTE
(FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS
ALBERTO GONZALEZ URIARTE
(FIRMA)
Fecha: 2025.03.10 19:34:39 -06'00'

Firma del estudiante

Cédula: 155819480213

CARTA DEL TUTOR

San José, 19 de diciembre de 2024

Señores
Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

El estudiante Luis Alberto González Uriarte, cédula de identidad número 155819480213, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“La factibilidad financiera, como herramienta de análisis, para la creación de una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo de Heredia, Costa Rica, para el segundo semestre 2024.”**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas, con Énfasis en Banca y Finanzas.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL	100%	100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

Rodolfo Bonilla Núñez
Cédula identidad N° 501760902
Carné Colegio Profesional N° 1552

RODOLFO
ANTONIO BONILLA
NUÑEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por
RODOLFO ANTONIO BONILLA
NUÑEZ (FIRMA)
Fecha: 2024.12.19 19:09:30
-06'00'

CARTA DE LECTOR

San José, 16 de enero del 2025

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Carrera de Administración

Estimado señor

El estudiante Luis Alberto González Uriarte, cédula de identidad 155819480213, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado ““La factibilidad financiera como herramienta de análisis para la creación de una agencia que preste servicios bancarios en San Pablo, Heredia, Costa Rica, segundo semestre 2024”, el cual ha elaborado para obtener su grado de licenciatura.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte.

ALEXANDER
CORDERO
CESPEDES
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por ALEXANDER
CORDERO CESPEDES
(FIRMA)
Fecha: 2025.03.10
18:56:02 -06'00'

MBA. Alexander Cordero Céspedes, lic.
Cédula 1-732-096
Carné 5813

ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las “Condiciones de uso de estricto cumplimiento” de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.