

# **UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**Carrera de Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas**

**PROYECTO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLERATO**

**Evaluación de la implementación de la Ley 9274 al adquirir préstamos para el sector pymes de la oficina de Calle Blancos del Banco Nacional de Costa Rica, en el III Cuatrimestre del 2016**

**Estudiante:**

**Ingrid Rodríguez Robles**

**Enero 2017**

**Aprobado**

**Pendiente**

# Declaración Jurada

Yo Ingrid María Rodríguez Robles, mayor de edad, portadora de la cédula de identidad número 6 0371 0737 egresado de la carrera de Administración Banca y Finanzas de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de este acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjuicio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesina para optar por el título de Bachillerato en Banca y Finanzas, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Evaluación de la implementación de la Ley 9274 al adquirir préstamos para el sector pymes de la oficina de Calle Blancos del Banco Nacional de Costa Rica, en el III Cuatrimestre del 2016, 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 un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos 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 el Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 23 días del mes de enero del 2017.



---

Firma del Estudiante

Cédula: 6-0371-073

## CARTA DEL TUTOR

San José, 16 de noviembre del 2016.

**Señores Registro**  
**Universidad Hispanoamericana**  
**Sede Llorente**

Estimado señor:

El estudiante Ingrid María Rodríguez Robles, cédula de identidad número 6-0371-0737, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Evaluación de la implementación de la ley 9274 al adquirir préstamos para el sector pymes de la oficina de Calle Blancos del Banco Nacional de Costa Rica, en el III Cuatrimestre del 2016", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración 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%	9%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	15%
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	28%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	19%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	19%
	TOTAL	100%	90%

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

Atentamente,



**Alexander Cordero Céspedes**

**Cédula: 1-0732-0096**

**Carne Colegio Profesional de Ciencias Económicas No. 5813**

18 de enero del 2017

**Universidad Hispanoamericana**  
**Sede Heredia**  
**Administración de Negocios**

**Estimado señor**

La estudiante Ingrid Rodríguez Robles cedula 6-0371-0737 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Evaluación de la implementación de la Ley 9274 al adquirir préstamos para el sector pymes de la oficina de Calle Blancos del Banco Nacional de Costa Rica, en el III Cuatrimestre del 2016."**, el cual han elaborado para obtener su grado de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas y Banca .

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.



Licda. Jessica Mayers Marin  
Ced 9-0106-0748

San Rafael de Heredia, 20 de enero de 2017

Señor  
Universidad Hispanoamericana


Estimados señores:

En mi calidad de filóloga, hago constar que he revisado el proyecto de graduación para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, bajo el título:

*Evaluación de la implementación de la Ley 9274 al adquirir préstamos para el sector pymes de la oficina de Calle Blancos del Banco Nacional de Costa Rica, en el III cuatrimestre del 2016*, elaborado por la estudiante Ingrid Rodríguez Robles.

La revisión se hizo en la parte morfosintáctica, forma, estilo, redacción, puntuación y ortografía; por lo cual este trabajo está listo en tales aspectos para ser presentado ante la Universidad.

**Alejandra Hernández Arguedas**  
Filóloga  
Teléfono 22 37 61 66  
San Rafael de Heredia

  
Alejandra Hernández Arguedas  
Cédula 4 0193 0626  
Carné 66820 del Colegio de  
Licenciados y Profesores en Letras,  
Filosofía, Ciencias y Artes

## AGRADECIMIENTOS

- i. En primer lugar a Dios, porque es el quien guía mis pasos; mi madre Vilma Robles Chaves que fue un pilar importante en mi vida y ejemplo a seguir, que aunque ya no esté físicamente, merece que valga la pena cada minuto de entrega.
- ii. A mi familia; mi esposo Adrián Mora y mi hija Mia Lucia por estar a mi lado, ser el apoyo incondicional y mi inspiración.
- iii. Al tutor Lic. Alexander Cordero Céspedes y a los docentes que formaron parte de este proyecto, les agradezco por todo el apoyo brindado a lo largo del curso, por su tiempo, paciencia y los conocimientos transmitidos.

## DEDICATORIA

- i. Agradezco a la Institución Banco Nacional de Costa Rica; en la cual laboro, por el apoyo que me han dado en el transcurso de mi carrera para crecer como profesional.
- ii. Y a mi familia por el apoyo incondicional que he recibido, el tiempo de sacrificio para poder crecer como persona y en mis conocimientos.

# Tabla de Contenido

<b>Acta del Tribunal Calificador</b>	<b>ii</b>
<b>Tabla de Contenido</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de Tablas</b>	<b>vi</b>
<b>Índice de Gráficos</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de Ilustraciones</b>	<b>viii</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>ix</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>x</b>
<b>Introducción</b>	<b>xi</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema</b>	<b>2</b>
1.1.1. Antecedente del problema	2
1.1.2. Descripción del Problema	3
1.1.3. Problematización del Problema	5
1.1.4. Justificación del problema	6
<b>1.2. Formulación del Problema</b>	<b>8</b>
<b>1.3. Objetivos de la Investigación</b>	<b>9</b>
1.3.1. Objetivo General	9
1.3.2. Objetivos Específicos	9
<b>1.4. Alcances y Limitaciones</b>	<b>10</b>
1.4.1. Alcances	10
1.4.2. Limitaciones	11
<b>II CAPÍTULO</b>	<b>12</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>12</b>
<b>2.1. Contexto Histórico y antecedente de la organización</b>	<b>13</b>
<b>2.2. Contexto Teórico- Conceptual</b>	<b>14</b>
2.2.1 Recursos	15
El Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE)	16
2.2.2 Financiamientos	18
2.2.3 Tasa de Interés	21
2.2.4 Comisiones	22
2.2.5 Beneficiarios	23

2.2.6	Requisitos _____	23
2.2.7	Tramitología _____	26
<b>2.3.</b>	<b>Hipótesis _____</b>	<b>27</b>
<b>2.4.</b>	<b>Operacionalización de la Hipótesis _____</b>	<b>28</b>
<b>III CAPÍTULO _____</b>		<b>29</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO _____</b>		<b>29</b>
<b>3.1.</b>	<b>TIPO DE ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN _____</b>	<b>30</b>
3.1.1.	Finalidad- Aplicada _____	30
3.1.2.	Dimensión Temporal- Longitudinal _____	30
3.1.3.	Marco-Macro _____	31
3.1.4.	Naturaleza- Cuantitativa _____	31
3.1.5.	Carácter de la Investigación- Descriptiva _____	32
<b>3.2.</b>	<b>SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN _____</b>	<b>33</b>
3.2.1.	SUJETOS _____	33
3.2.2.	FUENTES _____	33
3.2.3.	POBLACIÓN _____	34
	que visitan la sucursal de Calle Blancos _____	34
<b>3.3.</b>	<b>SELECCIÓN DE MUESTREO _____</b>	<b>34</b>
3.3.1.	LA MUESTRA _____	34
3.3.2.	Tipo de muestra: Probabilística _____	35
<b>3.4.</b>	<b>Técnicas e instrumentos para recolectar información _____</b>	<b>35</b>
<b>3.5.</b>	<b>Definición Conceptual, Operativa e Instrumental; Variables _____</b>	<b>37</b>
3.5.1.	La observación _____	40
3.5.2.	Encuestas y entrevista _____	41
3.5.3.	Cuestionario _____	41
<b>IV CAPÍTULO _____</b>		<b>43</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS _____</b>		<b>43</b>
4.1.	Descripción de la Situación _____	44
<b>V CAPÍTULO _____</b>		<b>69</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES _____</b>		<b>70</b>
<b>5.1.</b>	<b>CONCLUSIONES _____</b>	<b>70</b>
5.1.1.	CONCLUSIÓN GENERAL _____	70
5.1.2.	CONCLUSIONES ESPECÍFICAS _____	70
<b>5.2.</b>	<b>RECOMENDACIONES _____</b>	<b>76</b>
<b>Bibliografía Citada _____</b>		<b>82</b>
<b>Bibliografía Consultada _____</b>		<b>83</b>

<b><i>Bibliografía electrónica</i></b> _____	<b>84</b>
<b>ANEXOS</b> _____	<b>85</b>
<b><i>Declaración jurada</i></b> _____	<b>86</b>
<b><i>Carta del tutor</i></b> _____	<b>87</b>
<b><i>Carta del lector</i></b> _____	<b>88</b>
<b><i>Carta filóloga</i></b> _____	<b>89</b>
<b><i>Cuestionario</i></b> _____	<b>90</b>
<b><i>Ilustraciones</i></b> _____	<b>93</b>

## Índice de Tablas

<i>Tabla 1. Tipos de Fideicomisos</i> .....	17
<i>Tabla 2. Hipótesis</i> .....	28
<i>Tabla 3. Tipos de Variables respecto a los objetivos específicos</i> .....	39
<i>Tabla 4. ¿Con qué frecuencia visita la oficina de Calle Blancos del BNCR?</i> .....	45
<i>Tabla 5. ¿Cómo calificaría la relación con la que se desenvuelven los funcionarios y usted?</i> .....	47
<i>Tabla 6. ¿Conoce el concepto de Banca Desarrollo?</i> .....	49
<i>Tabla 7. ¿Conoce el concepto de fideicomiso que ofrece la Institución?</i> .....	51
<i>Tabla 8. ¿Qué nivel de conocimiento tienen los empleados ante las dudas presentadas por los clientes?</i> .....	53
<i>Tabla 9. ¿Cree usted que el financiamiento con la Banca Desarrollo sea más beneficioso que sacar un crédito común?</i> .....	55
<i>Tabla 10. ¿Tiene claro los requisitos para adquirir un crédito con Banca Desarrollo?</i> .....	57
<i>Tabla 11. ¿Es consciente de las tasas de interés que cobra el BNCR en el sector Banca Desarrollo y de la diferencia que existe en comparación con los créditos afines?</i> .....	59
<i>Tabla 12. ¿Qué grado de satisfacción tiene en el tema con el tiempo promedio de aprobación del crédito para los pymes?</i> .....	61
<i>Tabla 13. ¿Considera usted que el Banco Nacional de CR le ofrece continuidad aún después de tramitado el crédito?</i> .....	63
<i>Tabla 14. ¿En qué forma llena sus expectativas el programa de Banca Desarrollo?</i> .....	65
<i>Tabla 15. ¿Recomendaría usted el uso del programa a su círculo social?</i> .....	67

## Índice de Gráficos

Gráfico 1. ¿Con qué frecuencia visita la oficina de Calle Blancos del BNCR? .....	45
Gráfico 2. ¿Cómo calificaría la relación con la que se desenvuelven los funcionarios y usted?.....	47
Gráfico 3. ¿Conoce el concepto de Banca Desarrollo?.....	49
Gráfico 4. ¿Conoce el concepto de fideicomiso que ofrece la Institución? .....	51
Gráfico 5. ¿Qué nivel de conocimiento tienen los empleados ante las dudas presentadas por los clientes? .....	53
Gráfico 6. ¿Cree usted que el financiamiento con la Banca Desarrollo sea más beneficioso que sacar un crédito común?.....	55
Gráfico 7. ¿Tiene claro los requisitos para adquirir un crédito con Banca Desarrollo? .....	57
Gráfico 8. ¿Es consciente de las tasas de interés que cobra el BNCR en el sector Banca Desarrollo y de la diferencia que existe en comparación con los créditos afines? .....	59
Gráfico 9. ¿Qué grado de satisfacción tiene en el tema con el tiempo promedio de aprobación del crédito para los pymes?.....	61
Gráfico 10. ¿Considera usted que el Banco Nacional de CR le ofrece continuidad aun después de tramitado el crédito?.....	63
Gráfico 11. ¿En qué forma llena sus expectativas el programa de Banca Desarrollo?.....	65
Gráfico 12. ¿Recomendaría usted el uso del programa a su círculo social? .....	67

## Índice de Ilustraciones

<i>Ilustración 1</i>	93
<i>Ilustración 2</i>	93
<i>Ilustración 3</i>	94
<i>Ilustración 4</i>	94
<i>Ilustración 5</i>	95
<i>Ilustración 6</i>	95
<i>Ilustración 7</i>	96

## Introducción

En el primer capítulo de la presente investigación, se formula y desarrolla el problema y se plantean los objetivos generales y específicos, de los cuales se parte para recopilar información que permita analizar la implementación de la Ley 9274 acerca la Banca de Desarrollo, realizar una evaluación desde que se aprobó dicha reforma.

El segundo capítulo corresponde al marco teórico, en el que se desarrolla el contexto histórico de la administración, donde se hará referencia a diferentes conceptos, tipos, importancia, entre otros aspectos relacionados con el tema, con el fin de investigar, analizar y ampliar los conocimientos teóricos con respecto a las variables de estudio, para fundamentar dicho proyecto.

En el tercer capítulo se expone el procedimiento metodológico, en el que se presentarán aspectos esenciales para la investigación tales como el enfoque, población, muestra y fuentes de información; además se indicarán los instrumentos utilizados para recolectar los datos necesarios. En este capítulo se brindará una definición conceptual, instrumental y operacional de cada una de las variables seleccionadas, con el propósito de aclarar el concepto desarrollado.

Por lo tanto, esta investigación se orienta a determinar las variables de la operatividad de la Banca de Desarrollo en el Banco Nacional de Costa Rica en la oficina de Calle Blancos, tales como: tasas, garantías, requisitos, comisiones. Estas

variables se consideran la base fundamental para brindarles oportunidades a las personas emprendedoras o pequeños empresarios donde ambas partes sean beneficiadas.

El cuarto capítulo muestra los resultados obtenidos y el análisis e interpretación de estos datos por medio de gráficos. En este se describirá cada una de las preguntas del cuestionario aplicado al Banco Nacional de Costa Rica de la sucursal Calle Blancos y se analizarán las respuestas empleando los conocimientos adquiridos durante la investigación.

Se demostrará la importancia que tienen las variables mencionadas anteriormente para ofrecer las mejores condiciones crediticias donde tanto la institución como el cliente sean beneficiados ya que brindarles al cliente la importancia que merece significa proporcionar un servicio de calidad, el cual se reflejará en el desempeño y las actitudes de las personas que laboran en la institución y en su compromiso para dar lo mejor a los clientes.

El quinto capítulo corresponde a las conclusiones, que tienen como base cada uno de los objetivos específicos de la investigación y a las recomendaciones; además se adjuntarán anexos, tales como el cuestionario aplicado y la bibliografía con todas las direcciones y nombres de las fuentes consultadas.

Los emprendedores poseen un gran potencial que debe ser explotado y brindarles oportunidades para que desempeñen cada una de sus ideas, por ende, se deben buscar soluciones para facilitar el engorroso trámite de créditos para impulsar su negocio.

CAPÍTULO I  
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1. Planteamiento del problema

La investigación se realiza con el sector pymes que pertenece al sector de la oficina de Calle Blancos, la cual abarca el II Cuatrimestre del 2016.

### 1.1.1. Antecedente del problema

La presente investigación es con el fin de analizar cuáles aspectos positivos han obtenido las pymes en el país, una vez aprobada la Ley 9274: Reforma Integral del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), aprobada por la Asamblea Legislativa en noviembre del 2014.

En el 2008 bajo la administración de Oscar Arias, se aprobó bajo la Ley número 8634 El Sistema de Banca para el Desarrollo; con el fin de dar apoyo a las empresas productivas que se estaban colocando en el país o establecidas, pero que necesitan fondos por medio de créditos con el fin de poder sacar adelante sus empresas.

La iniciativa la tomó el señor Arias Sánchez ya que el país en el 2008 se encontraba en una situación económica complicada y se pretendía con esto que las personas quienes poseían empresas o actividades productivas, pudieran contrarrestar la situación con financiamientos para que las pymes lograran seguir subsistiendo.

### 1.1.2.Descripción del Problema

La idea fundamental de crear la Ley 8364, fue indicarles a los bancos, cooperativas y empresas financieras con excepción del Banco Hipotecario de la Vivienda (Banhvi), la prioridad de realizar financiamientos para este sector productivo del país de pequeñas y medianas empresas, generando un apoyo para ellos por medio de apalancamiento; dentro de la ley se indica cuáles van a ser las condiciones y facilidades de acuerdo a la actividad específica de cada empresa.

En la ley de Banca Desarrollo se crea el Fideicomiso Nacional para el Desarrollo (FINADE), es un aval que el gobierno otorga con fondos públicos a las personas que desean optar por créditos para banca desarrollo y no poseen garantías fiduciarias o hipotecas para ofrecer, se les brinda la facilidad de garantía siempre y cuando las empresas cumplan con lo establecido por el Consejo Rector, dentro de la Ley 8364 se indica que para los créditos solicitados bajo este beneficio, aval cubrirá como un máximo del 75,00% del plan de inversión; además la solicitud de FINADE una vez realizada es aprobado y analizado por parte del Consejo Rector, quien además decide cuánto es el monto que el FINADE periódicamente se destina en todas las empresas financiadas del país.

Dentro de esta ley se determina las características para diferenciar una empresa de pequeña a mediana; estos aspectos son: el número de empleados, los ingresos mensuales por la venta de productos o servicios y el monto de los activos que se encuentren a nombre de la empresa.

A finales de noviembre 2014 la Asamblea Legislativa aprueba la Ley 9274: Reforma Integral del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) con la idea de dar un mayor impulso a las pequeñas y medianas empresas. Estos aspectos son básicos para que los entes financieros puedan realizar la diferencia y de acuerdo a estos, ofrecer las facilidades en los créditos de banca para el desarrollo.

La idea esencial de la Ley 9274 es crear un “peaje” bancario, para que las personas de acuerdo a su actividad; ya sean servicios, comercio, industrial, agricultura o ganadería, tengan más opciones y facilidades a la hora de solicitar un crédito pues se realiza una mejora de condiciones a nivel general en este tipo de crédito, entre ellas la tasa de interés y las comisiones implícitas en el trámite.

En el 2002 se establece la ley 8262 “Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas”, se origina para el fortalecimiento, redes y esfuerzos por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, demás ministerios relacionados, cámaras empresariales, universidades e instituciones públicas y privadas de apoyo a las medianas y pequeñas empresas nacionales.

En el 2008 se crea la ley 8364 en donde su objetivo principal es que los financiamientos para las microempresas tengan tasas de interés preferenciales, mayores facilidades en el sistema bancario tradicional.

Este esfuerzo del gobierno nace o tiene como fin poder incentivar los financiamientos en el sector productivo del país, con la idea de que estas empresas muchas exportadoras e importadoras, crezcan día con día y cooperen con la economía de país; ellos ayudan generando impuestos que adquiere el gobierno por medio de la ventas de sus productos, o por el cobro de aranceles cuando importan materia prima y lo más importante de cómo estas empresas ayudan económicamente al país, generando empleos.

### 1.1.3. Problematización del Problema

Dentro de esta misma Ley se menciona que los entes financieros deben de realizar una estandarización de requisitos solicitados, con el fin de evitar trabas en el proceso de la solicitud del crédito y crean más facilidades a las empresas de efectuar la recolección de los mismos.

Un aspecto importante y también se desea abordar en esta investigación, es que la Ley de la Reforma Integral del Sistema de Banca para el Desarrollo ya fue aprobada y lleva en vigencia de año y medio. Muchos pymes no tienen conocimiento sobre estas condiciones de crédito y menos de los fideicomisos.

En el presente trabajo se desean abordar cuales han sido las iniciativas del gobierno con respecto a ayudas al sector pymes, y cuál ha sido la trayectoria de este sector económico del país.

De ahí la importancia de que el gobierno ayude a mejorar las condiciones de los créditos para Banca de Desarrollo para que este sector del país se vea motivado a optar por ellos.

#### 1.1.4. Justificación del problema

En el presente trabajo se desean evaluar los beneficios que podrían generar las pymes a nivel del sector de la sucursal de Calle Blancos la aplicación de la Ley 9274 “Reforma Integral del Sistema de Banca para el Desarrollo”.

Las pymes en Calle Blancos colaboran con el crecimiento económico de la zona ya que muchas de ellas son exportadoras e importadoras de bienes y servicios, por lo que a su vez también son generadoras de empleos. Muchas de las personas que dieron origen a estas empresas son personas quienes adquirieron su conocimiento de forma empírica ya que no poseen más que su experiencia y los años de trabajo, de esa manera han podido salir avantes sus empresas.

Sin embargo, nace la preocupación por parte de este sector productivo ya que el sustento de ellos depende de sus actividades y necesitan el apoyo del gobierno e instituciones con el fin de poder surgir en el mercado, que cada vez es más competitivo; de ahí la importancia de la ley en las condiciones de financiamiento como lo son las tasas y comisiones, puedan ayudar a facilitar obtener el crédito ya sea para capital de trabajo o para inversión.

Además con la aprobación de la ley, se simplifican razonablemente los requisitos por presentar y así considerar la facilidad en la solicitud de garantías.

Parte de cómo estas empresas logran su permanencia en el mercado es por medio de la innovación de sus procesos y herramientas, esto les facilita a estas personas con las producciones de su red. A raíz de ello el gobierno logró concretar la Ley 9274 ya que este sector se encontraba necesitado de fondos por medio de créditos para poder salir adelante de este mercado que es cada vez más difícil de subsistir.

En Costa Rica existen muchas personas físicas y jurídicas que llevan a cabo actividades empresariales de pequeñas y medianas empresas, en sectores de la economía nacional como: agricultura, comercio y turismo, entre otros; ellos necesitan de buenas oportunidades para poder ver crecer su negocio en este campo que muchos desconocen.

## 1.2. Formulación del Problema

El sector pymes impulsa el desarrollo económico del país, por lo tanto, se busca verificar si la aprobación de dicha ley ha sido una opción viable para realizar trámites de préstamos de Banca para el Desarrollo. Así se plantea de la siguiente manera.

¿Cuál es la evaluación de la implementación de la Ley 9274 al adquirir préstamos para el sector pymes en la sucursal de Calle Blancos del Banco Nacional de Costa Rica en el III Cuatrimestre del 2016?

## 1.3. Objetivos de la Investigación

Para el desarrollo de la siguiente investigación se desarrollan los siguientes objetivos:

### 1.3.1. Objetivo General

Evaluar la implementación de la Ley 9274 al adquirir préstamos para el sector pymes en la sucursal de Calle Blancos del Banco Nacional de Costa Rica en el III Cuatrimestre del 2016.

### 1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar las mejoras con respecto a los financiamientos que aplican con la Ley 9274, para las pymes del sector de la Sucursal de Calle Blancos.
- Preparar un análisis comparativo de las tasas y comisiones de financiamiento de los créditos para Banca Desarrollo con la aprobación de la Ley 9274, con respecto a otros préstamos del Sistema Financiero Nacional.
- Determinar si con la aprobación de la Ley 9274, se simplifican los requisitos que se deben presentar para los financiamientos solicitados por las pymes, comparando con otros créditos afines; considerando también las facilidades en la solicitud de garantías.

- Identificar los factores de riesgo financiero de las Pymes del sector de Calle Blancos del BNCR bajo el contexto de competitividad.
- Evaluar el análisis efectuado por el BNCR sucursal Calle Blancos conducente a determinar la capacidad de las pymes para enfrentar el endeudamiento a través del nivel de la morosidad de la muestra estudiada.

## 1.4. Alcances y Limitaciones

### 1.4.1. Alcances

- Con esta investigación se espera lograr determinar si la implementación de esta ley fue de gran beneficio para las empresas pymes, del sector de la sucursal de Calle Blancos del Banco Nacional.
- Valorar cada punto si con la aplicación de la ley 9274, las empresas tienen condiciones de crédito factibles para optar por un crédito que los ayude a impulsarse o como de catapulta para el inicio de pequeños proyectos que tienen gran potencial.
- Que los pymes tengan conocimiento de todas las posibilidades que existen para este tipo de crédito especial, para que sea utilizado por muchos empresarios o empresarias y contribuyan a mejorar la economía de la oficina de Calle Blancos.

- Motivar al sector empresarial que el Banco Nacional de Costa Rica brinda un excelente servicio para el sector de Banca Desarrollo.

#### 1.4.2. Limitaciones

- Poder obtener información por parte de la entidad financiera de clientes de la oficina de Calle Blancos para posibles entrevistas al sector de Pymes por el secreto bancario.
- Falta de medios de comunicación para dar a conocer las condiciones del crédito para los pymes y motivar al sector empresarial.
- Los datos suministrados por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

## II CAPÍTULO

### MARCO TEÓRICO

## 2.1. Contexto Histórico y antecedente de la organización

En el año 1999, da inicio el Programa de Banca de Desarrollo “BN Desarrollo” como dependencia técnica y especializada del Banco Nacional de CR en el financiamiento, asesoría y apoyo a los sectores Pequeña y Mediana empresa (PYMES); para brindar productos y servicios financieros integrales y acordes a las necesidades de estos segmentos empresariales.

El Banco Nacional de Costa Rica ha realizado microcrédito desde que se fundó en 1914 y una de sus primeras órdenes fue atender al pequeño productor agropecuario pues para esa época un gran porcentaje de los productores tenían como actividad económica influyente la agropecuaria.

En 1998 el sector agropecuario ya no era el sector fundamental de la economía costarricense, había perdido importancia, otros sectores como el comercio, servicios y la industria habían adquirido mayor presencia. El Banco se había quedado rezagado al seguir enfocado en el sector agropecuario y dejar de lado a estos sectores emergentes. Por lo que en este mismo año hubo un cambio de actitud por parte del Banco Nacional de Costa Rica.

En los años 1994 y 1995 pocos funcionarios estaban identificados con el concepto de servicio al cliente, dando un giro trascendental, hoy el Banco

Nacional y su personal tiene otra visión, que es ofrecer variedad de productos de la mano con un excelente servicio y atención a sus clientes.

Cuando se crea el Programa pymes a inicios del año 1999, el subsidio era un elemento que no era válido en el diagnóstico ya que el programa pymes tenía que ser rentable y autosostenible.

El Banco Nacional es una institución cuyos objetivos es financiar e impulsar proyectos productivos, viables y con factibles técnicas y económicas; por lo tanto, dicho modelo debe ir de la mano con el desarrollo del país; este mecanismo se fundamenta por la creación de la Ley del sistema de banca para el desarrollo o Ley 8634 que se publicó el 7 de mayo del 2008, en el diario oficial La Gaceta.

Posteriormente el 9 de marzo del 2014 surge la reforma integral al Sistema de Banca para el Desarrollo, “Ley 9274”.

## 2.2. Contexto Teórico- Conceptual

El Banco Nacional de Costa Rica es una institución cuyo objetivo constituye financiar e impulsar proyectos que no solo colaboren con la economía del país, sino también a mejorar las condiciones de los pequeños empresarios o personas emprendedoras, que tienen grandes ideas, pero pocos recursos para salir adelante con los proyectos, por lo que la institución ayuda a que los sueños se

hagan realidad a corto plazo, siempre y cuando el plan de inversión esté bien formulado y tenga claro sus objetivos.

Se benefician prioritariamente proyectos viables promovidos por mujeres, asociaciones de desarrollo indígena, jóvenes emprendedores, cooperativas, pequeños y medianos productores agropecuarios; micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) nacientes o en operación.

#### Principales funciones de Banca para el Desarrollo

- Otorgar financiamiento por medio de Operadores financieros.
- Brindar Servicios no financieros y de desarrollo empresarial.
- Otorgar avales o garantías a las personas físicas y jurídicas de las micro y pequeñas unidades productivas que conforman los distintos sectores, las cuales presenten proyectos viables y factibles.

Se puede financiar:

- Capital de Trabajo.
- Maquinaria y Equipo.
- Herramientas y Vehículos de Trabajo.
- Desarrollo Empresarial.

### 2.2.1 Recursos

El sistema de financiamiento se compone básicamente de tres fuentes de recursos que le dan sustento financiero:

## El Fideicomiso Nacional para el Desarrollo (FINADE)

El cual se conformó a partir del traslado de varios fideicomisos agropecuarios, que contenían cartera activa. A su vez, dentro de Fideicomiso se divide en el fondo de crédito, el fondo de avales y garantías y por último, un fondo de servicios no financieros. De este fondo, la Ley 8634 autoriza a la creación de otros tipos de instrumentos diferentes a los antes mencionados, como lo son capital semilla y capital riesgo (Informe de Resultados e Impacto 2013, p 7).

## El Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE)

Está constituido por el 5% de las utilidades de los bancos públicos y el Sistema de Banca Desarrollo solo tiene la potestad de aprobar los programas propuestos por los bancos (Informe de Resultados e Impacto 2013, p 7).

## El Fondo de Crédito para el Desarrollo (FCD)

Está conformado principalmente por el 17,00% de las captaciones en cuentas corrientes por parte de los bancos privados según el artículo 59 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional. Otra alternativa es que los Bancos Privados prefieran realizar una colocación directa en los programas aprobados del SBD, manteniendo un saldo equivalente por lo menos a un diez por ciento (10,00%). Es el fondo con mayor en monto, pero sobre el que recae una imposibilidad operativa para su colocación por inconsistencias técnicas en la Ley que afectan los

indicadores de liquidez del Banco Administrador (Informe SBD, Resultados e Impacto 2013, p 7).

**Tabla 1. Tipos de Fideicomisos**

RECURSOS	PROGRAMA	TASA	COMISIÓN	MONTO MAXIMO	PLAZO
Fondo de Financiamiento para el Desarrollo FOFIDE	Corporación Ganadera CORFOGA	TASA BÁSICA	1,00%	20 millones	Hasta 10 años
	Vehículos de Trabajo	TASA BÁSICA	1,50%	65 millones	Hasta 7 años
	Crédito Mediano y Largo Plazo	TASA BÁSICA	1,50%	Según capacidad de Pago	Mínimo 3 años hasta 15 años
Fideicomiso Nacional para el Desarrollo FINADE	Línea Agropecuaria	TASA DESARROLLO + 3,50	1,50%	65 millones	Hasta 15 años
	Línea comercio, servicios e industria	TASA DESARROLLO + 3,50	1,50%	65 millones	Hasta 15 años
Fondo de Crédito para el Desarrollo FCD	Corto Plazo Colones	TASA BÁSICA	1,50%	Según capacidad de Pago	Hasta 3 años
	Corto Plazo Dólares	3,00%	1,50%	Según capacidad de Pago	Hasta 3 años

Fuente: <http://bnportal/SitePages/Inicio.aspx> del 3 de noviembre 2015

## 2.2.2 Financiamientos

El SBD es un mecanismo para apoyar el financiamiento al sector productivo con condiciones más beneficiosas que las del mercado, el cual está dirigido a micro y pequeñas empresas. El esquema funciona desde el 2008, pero la legislación se reformó en noviembre del 2014.

Fuente:<http://www.nacion.com/economia/empresarial/>

Según el reglamento de la Ley 9274 se indica lo siguientes sobre los fundamentos y principios orientadores.

### ***Artículo 3.- De los fundamentos y principios orientadores***

El SBD debe sustentar su gestión en estrategias y acciones viables y sostenibles de inclusión financiera, económica, de acceso a mecanismos financieros y no financieros para diferentes sectores productivos.

El SBD se fundamentará en los siguientes aspectos estratégicos:

- a)** En el establecimiento de estrategias orientadas a promover, con acciones concretas, mecanismos viables y sostenibles de inclusión financiera y económica.
- b)** En el desarrollo de estrategias que promuevan mecanismos financieros y no financieros, los cuales faciliten el acceso al crédito de acuerdo con las

características de cada sector productivo, riesgo y la especificidad de cada proyecto.

**c)** En el otorgamiento de avales y garantías, como instrumento que tiene como objetivo facilitar el acceso al crédito y mejorar las condiciones del financiamiento a los beneficiarios de la Ley N° 9274.

**d)** En el traslado de los créditos con recursos del SBD hacia los beneficiarios, del efecto financiero que la aplicación de los avales y las garantías en el crédito, así como de los beneficios fiscales y parafiscales establecidos en la Ley N° 9274, tienen en la composición de la tasa de interés efectiva. Estos beneficios estatales, deben aplicarse de manera íntegra a la tasa efectiva que se cobre a los usuarios de los créditos. Los Operadores Financieros deben consignar esta información como parte del proceso de acreditación de los diferentes programas ante el Consejo Rector.

**e)** En el desarrollo de estrategias para el financiamiento de servicios no financieros y desarrollo empresarial, los cuales promuevan la competitividad de los sectores productivos, la innovación, el desarrollo del capital humano, el desarrollo científico y el tecnológico, el desarrollo de mercados locales e internacionales, el uso de tecnología de punta y el acceso a espacios físicos asociativos.

**f)** En una eficiente y eficaz administración de los recursos, en procura de un balance entre la accesibilidad, el impacto económico y social y su sostenibilidad financiera, entendida la capacidad de asegurar recursos financieros estables y

suficientes, en el largo plazo, para asignarlos de una manera oportuna y apropiada.

**g)** En una regulación prudencial, para los entes regulados por la SUGEF, que considere las características particulares de la actividad crediticia proveniente de Banca para el Desarrollo, todo conforme a las mejores prácticas internacionales y los elementos señalados en el artículo 34 de la Ley N° 9274, “Reforma Integral de la Ley N° 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo y reforma de otras leyes”, lo cual facilite el acceso real a los beneficiarios del SBD de las oportunidades que este promueve.

**h)** En un control de gestión para los operadores de este sistema que no realizan intermediación financiera, esto incluye los modelos de riesgo que permitan una supervisión sistemática en forma integral.

**i)** En toda documentación e información que brinden los Operadores Financieros (regulados y no regulados) a los usuarios de los créditos, se deberá indicar que los beneficios brindados corresponden a las ventajas que facilita la Ley N° 9274, asimismo, se incluirá el logotipo indicado en el manual de identidad corporativa establecido por el Consejo Rector, de forma clara y visible, de acuerdo con los lineamientos definidos en dicho manual.

<https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2015>

### 2.2.3 Tasa de Interés

Con respecto a las tasas de interés para los créditos de banca de desarrollo el consejo rector son los que se encargan de indicar cuáles son las referencias tanto en colones como para dólares, como se hace mención en la Ley 9274 en el artículo 103.

*Artículo 103. —Tasa de interés del Fondo de Crédito para el Desarrollo.* La tasa de interés que podrán cobrar el o los bancos estatales administradores del Fondo de Crédito para el Desarrollo a los beneficiarios de la Ley N° 9274, de forma directa, será igual a la establecida en el inciso ii) del artículo 59 de la Ley N° 1644. En caso de que el o los bancos administradores canalicen los recursos por medio de banca de segundo piso, el Consejo Rector definirá una tasa preferencial para el beneficiario de estos créditos. Los créditos en colones, la tasa preferencial se establece en el cincuenta por ciento (50,00%) de la tasa básica pasiva. Esta tasa será del cuatro por ciento (4,00%) cuando dicho cálculo resulte inferior a este porcentaje.

Para el usuario final, será la tasa establecida en el párrafo anterior más un margen que autorizará el Consejo Rector en cada programa, de acuerdo con los costos, los riesgos y la inclusión financiera que el programa tenga en los sujetos beneficiarios.

Para los créditos en moneda extranjera, la tasa preferencial se establece en el cincuenta por ciento (50,00%) de la tasa publicada por el Banco Central,

según lo dispuesto en el inciso b) del artículo 109 de este Reglamento. Esta tasa será del tres por ciento (3,00%) cuando dicho cálculo resulte inferior a este porcentaje, según el nivel de riesgo de la entidad de primer piso a la cual se le preste los recursos.

Para el usuario final será la tasa establecida en el párrafo anterior más un margen que autorizará el Consejo Rector en cada programa, de acuerdo con los costos, los riesgos y la inclusión financiera que el programa tenga en los sujetos beneficiarios.

Fuente: <https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2015/>

#### 2.2.4 Comisiones

Con respecto a las comisiones las mismas son predeterminadas por el consejo rector de SDB, sin embargo, cada ente financiero determinada cómo y cuál medio utilizarán para realizar el cobro de las comisiones como se hace mención en la Ley 9274 en el artículo 77.

**Artículo 77. —De las comisiones para uso de recursos del fondo de garantías y avales.** El Consejo Rector aprobará las comisiones para el uso de estos recursos, toda vez que considera la sostenibilidad del fondo de garantías y avales del FINADE; pueden establecer comisiones diferenciadas en razón de los resultados y el nivel de siniestralidad que presenten los Operadores Financieros a nivel global o individual. Los Operadores Financieros cubrirán estas

comisiones; por tanto, las pueden incorporar como parte del costo del crédito a los usuarios de los mismos. <https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2015>

### 2.2.5 Beneficiarios

Se benefician prioritariamente proyectos viables promovidos por mujeres, asociaciones de desarrollo indígena, jóvenes emprendedores, cooperativas, pequeños y medianos productores agropecuarios; micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) nacientes o en operación.

Fuente: <https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2015>

### 2.2.6 Requisitos

Con respecto a los requisitos se pretende estandarizarlos para que todos los entes financieros que otorguen este tipo de crédito, de acuerdo a la nueva ley 9274 exactamente en el artículo 42 se indica lo siguiente:

**Artículo 42.—Del proceso y los requisitos de registro de Operadores Financieros del SBD.** Las entidades que califiquen dentro de los alcances establecidos en la Ley N° 9274, para ser considerados como Operadores Financieros, deberán completar los formularios de solicitud establecidos para este propósito y proveer la información que el Consejo Rector o la Dirección Ejecutiva de la Secretaría Técnica del SBD les solicite.

Los requisitos de información que deben presentar las entidades que opten por recursos del SBD, considerarán al menos los siguientes aspectos, según corresponda:

- a) Documentos legales: acuerdo del órgano de dirección donde se aprueba realizar la solicitud de autorización o acreditación para funcionar como Operador Financiero del SBD.
- b) Certificación de personería jurídica.
- c) Fotocopia de la cédula de identidad del representante legal.
- d) Certificación de la conformación del Órgano Superior de Dirección.
- e) Información general de la entidad, la cual permita dimensionar: perfil de negocio y su historial (resumen de enfoque estratégico y negocios a MIPYMES).
- f) Modelo de gobierno y, si procede, aspectos claves de su gobierno corporativo.
- g) Estructura organizacional en MIPYME. Nivel en donde se ubica en la organización, puesto al que reporta, perfil y competencias de las principales posiciones del área.
- h) La ficha CAMELS o equivalente generada por la entidad de tres periodos trimestrales y el último periodo anual.
- i) Estados financieros auditados o certificados, según procedimiento de registro e indicadores financieros de los últimos tres periodos anuales y un corte reciente cuando tenga más de tres meses de antigüedad.

El Consejo Rector podrá autorizar o denegar la solicitud, según el análisis técnico que realice a la información brindada.

En el caso de las entidades supervisadas por la SUGEF que la Ley N° 9274 autorizó como Operadores Financieros, concretamente: los bancos privados que opten por lo dispuesto en el inciso ii) del artículo 59 de la Ley N° 1644 y los bancos públicos que canalizan los recursos del Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE) y cuando estos bancos no utilicen otros recursos del SBD, se aplicará un procedimiento de registro con un requerimiento mínimo de información, el cual considerará al menos los siguientes aspectos, según corresponda:

- a) Certificación de personería jurídica.
- b) Fotocopia de la cédula de identidad del representante legal.
- c) Detalle de la conformación del Órgano Superior de Dirección.
- d) Declaración jurada sobre el cumplimiento del artículo 59 de la Ley N° 1644, inciso ii), donde conste la existencia por lo menos de cuatro agencias o sucursales dedicadas a prestar los servicios básicos, tanto de tipo pasivo como activo, en las regiones: Chorotega, Pacífico Central, Brunca, Huetar Atlántico y Huetar Norte. Debe indicar la ubicación geográfica de cada oficina (provincia, cantón y distrito).
- e) Certificación de su auditoría interna o externa, los saldos totales en captaciones a plazos de 30 días o menos, en moneda local y extranjera, una vez deducido el encaje correspondiente según lo definido en el artículo 59 de la Ley N° 1644.

<https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2015/>

## 2.2.7 Tramitología

Con respecto en la tramitología se explica dentro de esta misma ley cómo se debe realizar y las características de las aprobaciones de los créditos bajo este programa.

En este caso se realiza mención en la Ley 9274 en el artículo 43 lo siguiente.

**Artículo 43. —De la aprobación de programas.** Los programas que presenten los Operadores Financieros, se deben asociar con un producto o servicio específico por ofrecer y deberán incluir con amplitud y claridad, la caracterización y condiciones de dicho producto o servicio, objetivos y metas específicas, perfil de los beneficiarios, tarifarios, proyecciones, normativa de crédito aplicable (políticas, reglamento y disposiciones administrativas de crédito), procedimiento de medición de impacto, procedimiento de autoevaluación de los programas, estrategias de administración de riesgos de los programas, estrategias de promoción y divulgación, mecanismos de seguimiento y acompañamiento, metodología para la atención de sectores prioritarios, así cualquier otro dato que se establezca en los formularios para la acreditación de Operadores Financieros.

Las entidades deberán detallar el efecto financiero que las ventajas de la Ley N° 9274, brindan en términos de la aplicación de beneficios fiscales y parafiscales, entre otros, que inciden en la composición de la tasa de interés

efectiva. Estos beneficios estatales, deben ser trasladados de manera íntegra a la tasa de interés efectiva que se cobre a los usuarios de los créditos. El público debe contar con esta información por medio de las estrategias de comunicación propias de la entidad.

El Consejo Rector definirá la naturaleza, periodicidad y requisitos del seguimiento y control que se dará a la aprobación de los programas; así como establecerá los mecanismos de control para verificar que todos los integrantes del SBD cumplan con las obligaciones de información de los beneficios fiscales y parafiscales derivadas de la naturaleza de los fondos.

Fuente: <https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2015/>

### 2.3. Hipótesis

El planteamiento de la Hipótesis es el siguiente:

Al incrementarse los préstamos de Banca para el Desarrollo aumentan el desarrollo económico y productivo de las pymes.

## 2.4. Operacionalización de la Hipótesis

**Tabla 2. Hipótesis**

HIPÓTESIS	CONCEPTOS	VARIABLES	INDICADORES
Al incrementarse los préstamos de Banca para el Desarrollo aumentan el desarrollo económico y productivo de las pymes	<p>Préstamo: Operación financiera donde un acreedor presta una cantidad determinada de dinero al deudor y este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en las condiciones pactadas.</p> <p>Desarrollo: Mejora de la calidad de vida y bienestar de la población.</p> <p>Pymes: Pequeña y Mediana empresa, agentes con lógicas, culturas, intereses y un espíritu emprendedor.</p>	<p>*Préstamo *Desarrollo de las Pymes</p>	<p>Préstamos: Financiamientos Tasas Comisiones Requisitos Desarrollo de las Pymes: Recursos Entidades Financieras Fideicomisos</p>

# III CAPÍTULO

## MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. TIPO DE ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se presentará el tipo de investigación, el método investigativo, las fuentes de información como base para el desarrollo de esta investigación y los métodos que se utilizarán para su recolección.

#### 3.1.1. Finalidad- Aplicada

La finalidad de la investigación refiere al fin que ella persigue una vez finalizada; es decir, remite a los aportes que dará en la producción de conocimiento y/o de acciones concretas para resolver problemas que brindará.

Aplicada ya que su fin es sobre todo resolver problemas concretos y cotidianos, existentes en un país, empresa, institución, comunidad o en un grupo de personas, tomando como base para esto los datos y la información generada por la investigación. En otras palabras, cuando la investigación es aplicada los datos y la información recabada son utilizados para resolver problemas pues se pueden extraer de ellos, luego de sus análisis, acciones, recomendaciones, planes, lineamientos, manuales, entre otros (Barrantes Echavarría, Rodrigo, 2013. p, 64).

#### 3.1.2. Dimensión Temporal- Longitudinal

La longitudinal, analiza un tema o el desarrollo de la conducta de un grupo de sujetos investigados, en diversos momentos y a lo largo del tiempo, a fin de poder identificar y comparar los diversos comportamientos del tema o del grupo

social investigado. En este tipo de investigación, el tiempo es una variable central ya que se asume la hipótesis de que los temas y hechos investigados se pueden explicar mejor tomando en cuenta la influencia que el tiempo tiene sobre ellos (Barrantes, 2013. P.64)

### 3.1.3.Marco-Macro

El marco de la investigación se refiere al tamaño de la investigación; o sea, a la magnitud de la investigación en el contexto de un país, una organización o una temática. Cuando se dice que la investigación es mega, es porque se está abarcando un gran espacio o temática; por ejemplo, una investigación tipo censo o una realizada en toda la empresa o en todo el campo del derecho laboral.

La magnitud de la investigación constituye de un sector de San José, de la entidad Banco Nacional Sucursal Calle Blancos.

### 3.1.4.Naturaleza- Cuantitativa

El tipo de enfoque que caracteriza la presente investigación es cuantitativo ya que se harán encuestas cuyos datos se mostrarán por medio de gráficos y análisis de los resultados.

La investigación cuantitativa pone una concepción global positivista, hipotética-deductiva, objetiva, particularista y orientada a los resultados. Se desarrolla más directamente en la tarea de verificar y comprobar teorías por medio de estudios muestrales representativos. Aplican los test y medidas

objetivas, utilizando instrumentos sometidos a pruebas de validación y confiabilidad (Barrantes Echavarría, 2012, p. 70).

### 3.1.5. Carácter de la Investigación- Descriptiva

El carácter de la presente investigación es descriptivo.

Hernández Sampieri. et al. (2010) señalan:

Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción (p.152).

Con este método de investigación, se verificará el grado de satisfacción de los clientes pymes, así como las diferentes variables planteadas en los objetivos específicos, en el Banco Nacional de Costa Rica, de la oficina de Calle Blancos.

#### **Enfoque no experimental**

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no se hacen variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se efectúa en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para

posteriormente analizarlos (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010, p. 149).

## 3.2. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

### 3.2.1. SUJETOS

Los sujetos de la investigación son las pymes que asisten al Banco Nacional de Costa Rica de la Sucursal Calle Blancos en San José.

### 3.2.2. FUENTES

Las fuentes de información son los documentos que respaldarán la investigación. Estas se dividen en fuentes primarias y secundarias.

#### 3.2.2.1. *Primera Mano*

Para la presente investigación la fuente primaria será la colaboración humana, por lo que se aplicará un cuestionario para la recolección de datos que permita verificar el grado conocimiento de los clientes de la oficina del Banco Nacional de Calle Blancos.

#### 3.2.2.2. *Segunda Mano*

Las fuentes secundarias utilizadas, serán: los libros, blogs, reportes electrónicos, artículos, información brindada por el Banco Nacional de Costa Rica, entre otros documentos relacionados con el tema que brinden información para el desarrollo de dicha información y enriquecimiento del conocimiento.

### 3.2.2.3. *Tercera Mano*

Las fuentes terciarias que se utilizaron son algunos informes realizados por entidades financieras y el sistema de Banca Desarrollo.

### 3.2.3. POBLACIÓN

“Una población constituye el universo total sobre el cual se hace la investigación y puede estar conformada por comunidades, grupos, personas; situaciones, organizaciones, etc.” (Pazoz Jiménez & Gutiérrez, 2012, p. 71). Para esta investigación, según datos suministrados por el Banco Nacional de Costa Rica, la sucursal de Calle Blancos atiende entre 25 y 50 personas a la semana en el departamento de crédito. Por lo tanto, la población en estudio está constituida entre 25 a 50 clientes que visitan la sucursal de Calle Blancos

## 3.3. SELECCIÓN DE MUESTREO

### 3.3.1. LA MUESTRA

Un subgrupo representativo de la población, idéntico en todos sus extremos, constituyen una “muestra”, que se pretende sea un reflejo fiel de la población. Es

denominado también Unidad de Análisis (UA) y se diferencia de la población solo en un número (Pazoz Jiménez & Gutierrez, 2012, p. 71).

En dicha investigación se aplicará una encuesta a 25 clientes pymes de la Sucursal de Calle Blancos del BNCR, en la cual se utilizará el método probabilístico, en donde todos los elementos tienen la oportunidad de ser elegidos.

### 3.3.2. Tipo de muestra: Probabilística

“La selección probabilística se interpreta como una selección aleatoria, es decir, que se rige por el azar” (Niño Rojas, 2011, p. 56).

Niño Rojas (2011) señala:

Muestreo simple al azar o muestreo aleatorio simple: si la población es homogénea, la muestra se elige al azar, bajo el principio de que todas las unidades deben tener la misma posibilidad de ser escogidas, mediante una estrategia que evite la influencia de las preferencias y deseos del investigador (p. 56).

## 3.4. Técnicas e instrumentos para recolectar información

Los datos de una investigación cuantitativa miden las variables, en el entendido de que “medir” es un proceso que consiste en asignar números a situaciones u objetos. Se recolectan en dos momentos distintos pues se hace

una primera recolección en el momento de iniciar el contacto con el contexto y, el resto se recoge posteriormente.

**Confiabilidad:** la adquiere un instrumento, que se aplica al mismo sujeto varias veces y en momentos distintos, cuando arroja los mismos resultados.

**Validez:** la tiene un instrumento que mide exactamente lo que se pretende.

**a) Relacionada con el contenido**

Implica que el instrumento debe tener ítems que abarquen todas las variables.

**b) Relacionada con el criterio**

Implica una correlación entre el momento que se aplica y el momento en el que se apuntan los resultados; la información dada en el presente tiene una validez concurrente porque el resultado del estudio corresponde al momento presente.

**c) Relacionada con el constructo**

Implica que existe un grado de relación constante entre una medición con otras mediciones.

“Guía, Trabajos Finales de Graduación, Tesinas, y Tesis en Ciencias Sociales y otras Carreras, 2016, p. 38”

### Verificación de la confiabilidad y veracidad

Todo instrumento conlleva un grado de error, pero se debe tratar de que este sea mínimo, se acepta un máximo de error del 5%; la medición se traslada a la siguiente fórmula:

$$X = t + e$$

**X:** corresponde a los resultados disponibles.

**t:** representa los valores verdaderos.

**e:** es igual a 0 cuando no hay error.

“Guía, Trabajos Finales de Graduación, Tesinas, y Tesis en Ciencias Sociales y otras Carreras, 2016, p. 40”

### 3.5. Definición Conceptual, Operativa e Instrumental; Variables

La **variable conceptual** “son definiciones de diccionarios, de libros especializados y describen la esencia o las características reales de un objeto o fenómeno.” (Barrantes Echavarría, 2012, p. 139).

La **variable operacional** “es la que describe las actividades que un observador debe realizar para indicar la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado” (Barrantes Echavarría, 2012, p. 139).

La **variable instrumental**: “es importante recalcar que a cada variable hay que definirle con qué preguntas, instrumentos o técnicas, se recolectará la información correspondiente” (Barrantes Echavarría, 2012, p. 139).

**Tabla 3. Tipos de Variables respecto a los objetivos específicos**

VARIABLES: CONCEPTUAL, OPERACIONAL E INSTRUMENTAL					
Objetivos Específicos	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental	Fuentes de Información
Analizar las mejoras con respecto a los financiamientos que aplican con la Ley 9274, para las pymes del sector de la Sucursal de Calle Blancos.	Mejoras de Financiamiento	Concepto de Mejoras de Financiamiento	Comparar con otros préstamos comunes si existen mejores condiciones crediticias, para escoger la mejor opción	Cuestionarios a los clientes pymes del BNCR	Gerencia Jefe de Crédito Ejecutivos
Preparar un análisis comparativo de las tasas y comisiones de financiamiento de los créditos para Banca Desarrollo con la aprobación de la Ley 9274, con respecto a otros préstamos del Sistema Financiero Nacional.	Tasas y Condiciones de los Préstamos	Conceptos de Tasas y Condiciones Crediticias	Políticas Internas Revisar Manuales Entrevistas	Cuestionarios a los clientes pymes del BNCR y reportes de la página de Banco Nacional donde se despliegan las tasas y comisiones	Gerencia Jefe de Crédito Ejecutivos
Determinar si con la aprobación de la Ley 9274, se simplifican los requisitos que se deben presentar para los financiamientos solicitados por las pymes; considerando también las facilidades en la solicitud de garantías.	Solicitud de Garantías	Conceptos de Garantías	Políticas Internas Revisar Manuales Entrevistas	Cuestionarios a los clientes pymes del BNCR	Gerencia Jefe de Crédito Ejecutivos
Identificar los factores de riesgo financiero de las Pymes del sector de Calle Blancos del BNCR bajo el contexto de competitividad	Factores de Riesgo Financiero	Conceptos de Riesgo Financiero	Políticas Internas Informes de la Institución Entrevistas	Informes de la Institución	Gerencia Jefe de Crédito Ejecutivos
Evaluar el análisis efectuado por el BNCR sucursal Calle Blancos conducente a determinar la capacidad de las pymes para enfrentar el endeudamiento a través del nivel de la morosidad de la muestra estudiada	Factores como el endeudamiento y la morosidad	Conceptos de Endeudamientos Y Morosidad	Políticas Internas Informes de la Institución Entrevistas	Informes de la Institución	Gerencia Jefe de Crédito Ejecutivos

Pazoz Jiménez & Gutiérrez (2012) expresan:

Los instrumentos constituyen un conjunto de diversas piezas combinadas adecuadamente durante el proceso de investigación. Un instrumento es adecuado cuando los datos que recoge reflejan la realidad de las variables que se estudian (p. 75).

Para la recolección de datos, se utilizarán los siguientes instrumentos:

### 3.5.1. La observación

La forma más simple de expresar la observación, es mediante un informe objetivo que realiza un observador sobre algo que experimentó, a través de sus sentidos son las observaciones de registro, aunque algunos procedimientos obtienen ciertas clases de datos observados que otros no alcanzan y la forma más sencilla y rápida constituyen las que proporcionan los datos registrados y requeridos, que se deben utilizar, sean válidas y suficientes para poder codificarlas y validarlas. La observación científica incluye la selección deliberada de algún aspecto significativo de los fenómenos en cierta situación y en un momento determinado, constituye un detenido examen en el cual puede hacer uso de procedimientos e instrumentos de precisión. (Galán Amador, 2013).

Estos instrumentos se utilizan para complementar información con respecto a las variables de estudio que permitan profundizar más sobre el tema al observar los distintos tipos de clientes que frecuentan la oficina del Banco Nacional de Costa Rica en Calle Blancos, que sean valiosos para la investigación.

### 3.5.2. Encuestas y entrevista

Para Barrantes Echavarría (2012): “hay dos tipos principales de encuestas: las que se aplican en forma escrita y que se denominan cuestionarios y las que se aplican oralmente y se les llama entrevista” (p. 186).

### 3.5.3. Cuestionario

El cuestionario es un instrumento básico de la observación en la encuesta y en la entrevista. En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables. Posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o entrevistado, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste. (Jesús Ferrer, Conceptos Básicos de Metodología de la Investigación, 2010)

“Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 245). Se efectuará una encuesta a 20 clientes para para evaluar la implementación de la Ley 9274 al adquirir un préstamo para el sector pymes en el BNCR Oficina Calle Blancos.

IV CAPÍTULO  
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

## 4.1. Descripción de la Situación

A continuación se presenta la interpretación de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a 25 clientes del Banco Nacional de la Sucursal de Calle Blancos, mediante los cuales se analizan la frecuencia con la que los clientes visitan dicha oficina, que nivel de conocimiento tienen con respecto al tema Banca Desarrollo y los Fideicomisos, si tienen claros los requisitos de este tipo de producto y la diferencia con otros créditos, evaluando las relaciones interpersonales entre los empleados y clientes, la comunicación, la satisfacción de los usuarios, así como el rendimiento percibido, las expectativas y niveles de satisfacción de los clientes de la institución estudiada.

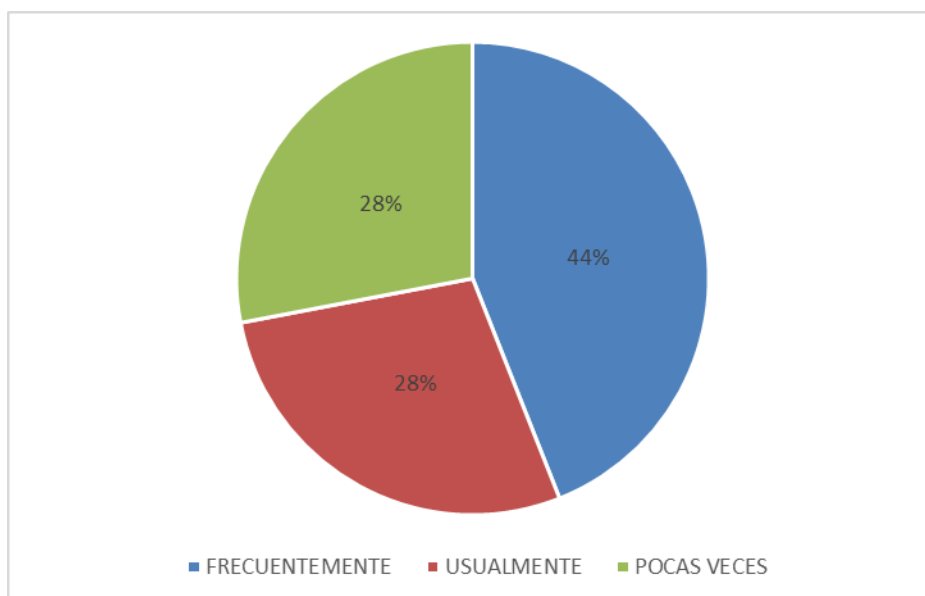
Se utilizarán tablas y gráficos que muestran los valores absolutos y relativos del cuestionario realizado para de este modo lograr un análisis de los datos obtenidos.

**Tabla 4. ¿Con qué frecuencia visita la oficina de Calle Blancos del BNCR?**

CRITERIO	ABSOLUTO
Frecuentemente	11
Usualmente	7
Pocas veces	7
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional Sucursal Calle Blancos, en II cuatrimestre del 2016

**Gráfico 1. ¿Con qué frecuencia visita la oficina de Calle Blancos del BNCR?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional de Costa Rica de la Oficina de Calle Blancos, en el II Cuatrimestre del 2016

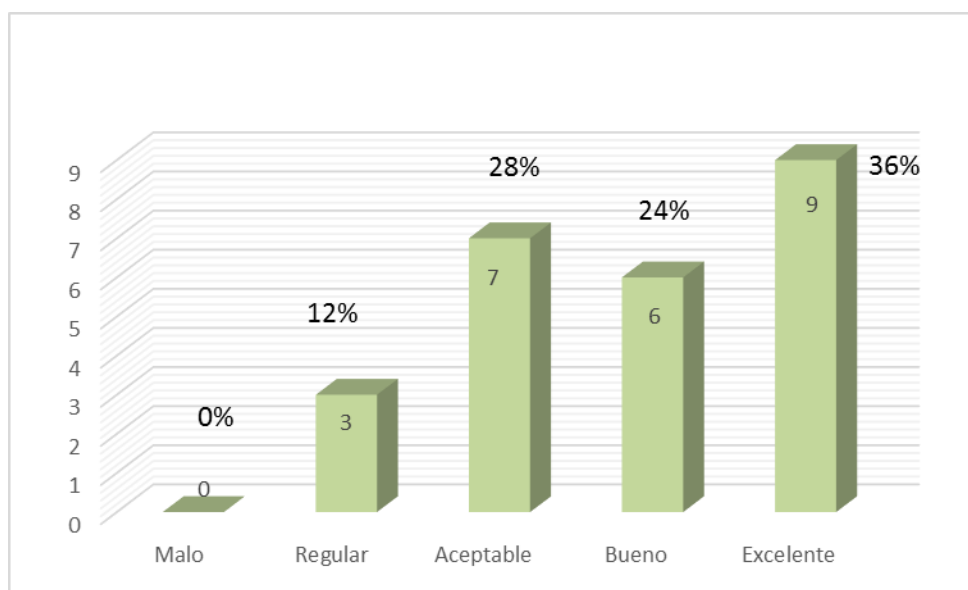
En el gráfico N. 1 se muestra el rango predominante son los clientes que se presentan frecuentemente a la oficina de Calle Blancos del BNCR, correspondiente al 44,00% de los clientes encuestados en la oficina; por su parte, un 28,00% se presenta usualmente y otro 28,00%, pocas veces. Esto representa la frecuencia en la que los clientes se presentan a las instalaciones del BNCR en la sucursal de Calle Blancos.

**Tabla 5. ¿Cómo calificaría la relación con la que se desenvuelven los funcionarios y usted?**

CRITERIO	ABSOLUTO
Malo	0
Regular	3
Aceptable	7
Bueno	6
Excelente	9
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional Sucursal Calle Blancos, en II cuatrimestre del 2016

**Gráfico 2. ¿Cómo calificaría la relación con la que se desenvuelven los funcionarios y usted?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional de Costa Rica de la Oficina de Calle Blancos, en el II Cuatrimestre del 2016

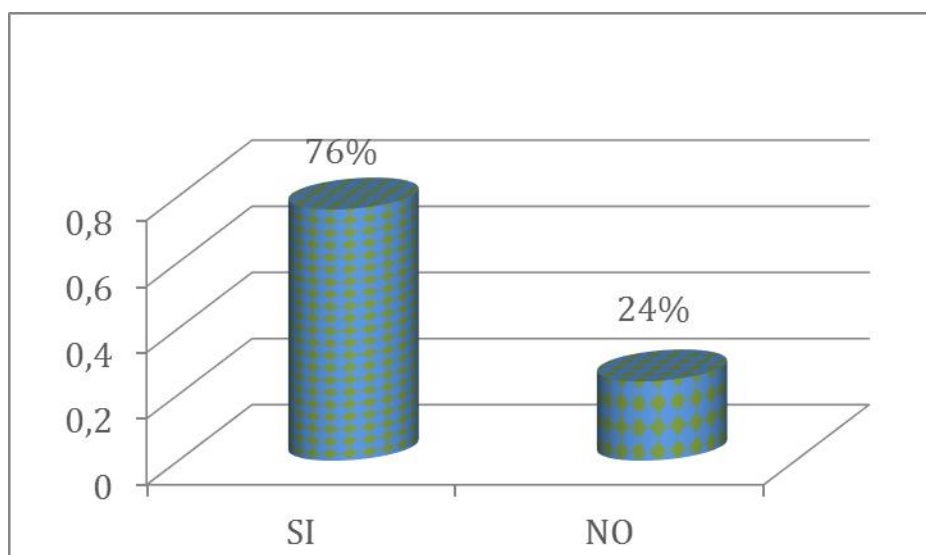
En el gráfico N. 2 se muestra que el rango predominante es excelente que constituye el conocimiento del funcionario transmitido al cliente, correspondiente al 36% de los usuarios encuestados en la oficina del BNCR de Calle Blancos, por otra parte, un 28,00% indica que es aceptable; un 24,00%, manifiesta es bueno; además un 24,00% de los clientes califican como regular, en este caso exigen una mayor capacitación al funcionario para que se vea reflejado en el desempeño y ver más usuarios satisfechos. Por último un 0,00% la cual ningún usuario calificó del todo mal a los funcionarios, pero si el propósito es que los funcionarios sean congruentes, tengan el conocimiento suficiente para asesorar a las pymes.

**Tabla 6. ¿Conoce el concepto de Banca Desarrollo?**

CRITERIO	ABSOLUTO
SI	12
NO	13
TOTAL	25

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional Sucursal Calle Blancos, en II cuatrimestre del 2016

**Gráfico 3. ¿Conoce el concepto de Banca Desarrollo?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional de Costa Rica de la Oficina de Calle Blancos, en el II Cuatrimestre del 2016

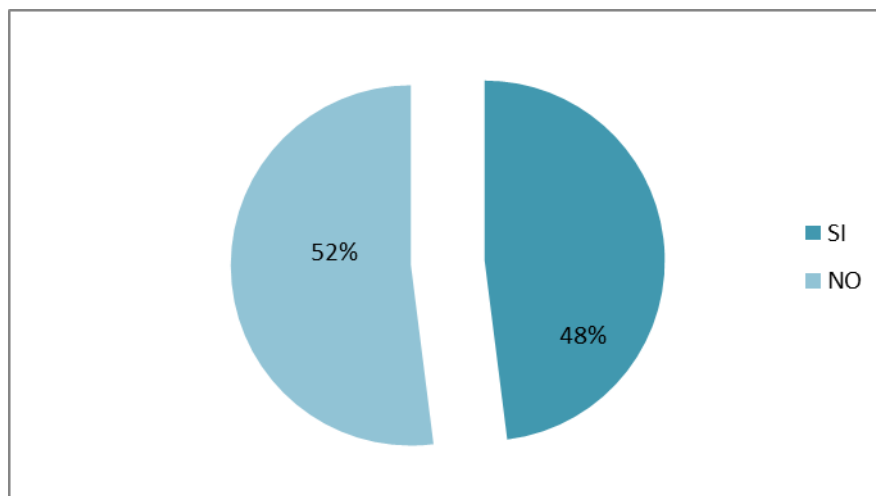
En el gráfico N. 3 se muestra el rango predominante es el SÍ con 76,00% de los clientes de la oficina de Calle Blancos del BNCR y correspondiente al NO, un 24,00%, para un total de diecinueve personas de las veinticinco encuestadas indican conocer el concepto de Banca Desarrollo y seis clientes indican del todo no conocer la definición.

**Tabla 7. ¿Conoce el concepto de fideicomiso que ofrece la Institución?**

CRITERIO	ABSOLUTO
Muy bien informado	9
Bien Informado	15
Ligeramente Informado	1
Nada Informado	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional Sucursal Calle Blancos, en II cuatrimestre del 2016

**Gráfico 4. ¿Conoce el concepto de fideicomiso que ofrece la Institución?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional de Costa Rica de la Oficina de Calle Blancos, en el II Cuatrimestre del 2016

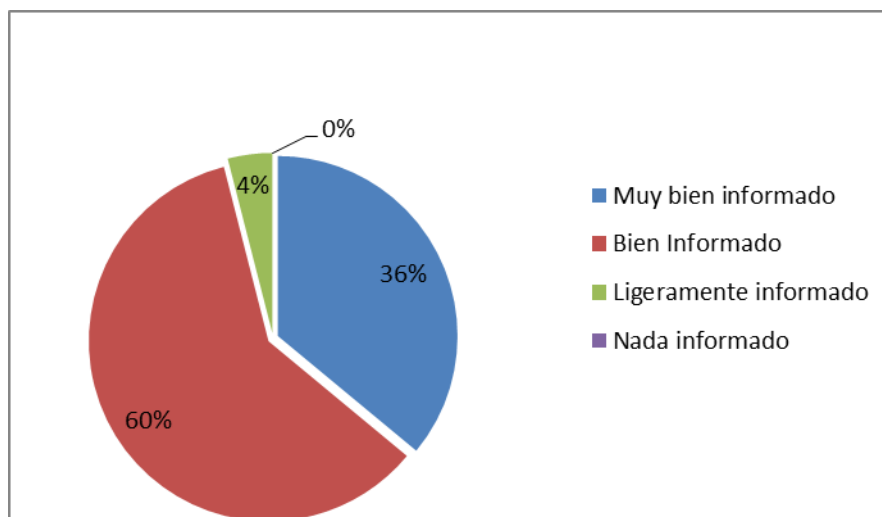
En el gráfico N. 4 en dicha encuesta se le consulta a los clientes que frecuentan la oficina de Calle Blancos del Banco Nacional de Costa Rica si conocen el concepto de Fideicomisos que ofrece la Institución; para un total de veinticinco personas quienes respondieron a dicha encuesta, con un total de doce personas contestando que SÍ, equivalente a un 48,00% y las restantes trece personas afirman que no conocen dicho concepto, equivalente a un 52,00%.

**Tabla 8. ¿Qué nivel de conocimiento tienen los empleados ante las dudas presentadas por los clientes?**

CRITERIO	ABSOLUTO
Muy bien informado	9
Bien Informado	15
Ligeramente Informado	1
Nada Informado	0
TOTAL	25

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional Sucursal Calle Blancos, en II cuatrimestre del 2016

**Gráfico 5. ¿Qué nivel de conocimiento tienen los empleados ante las dudas presentadas por los clientes?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional de Costa Rica de la Oficina de Calle Blancos, en el II Cuatrimestre del 2016

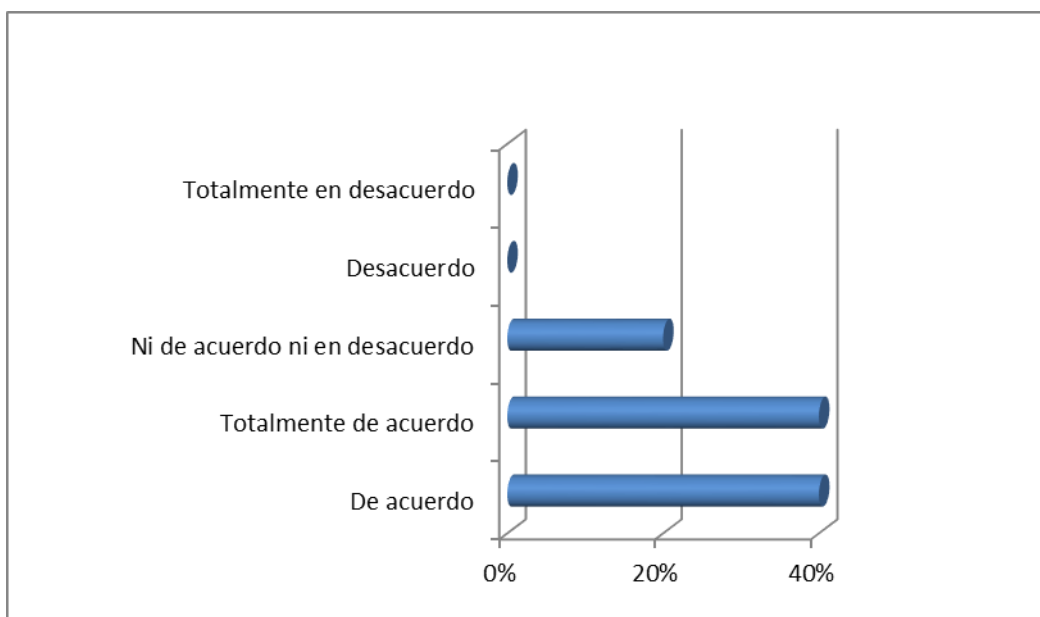
En el gráfico N. 5 se muestra, según las repuestas de los clientes del Banco Nacional de Costa Rica de la oficina de Calle Blancos, el conocimiento que perciben de los empleados ante las dudas presentadas en algún tipo de trámite; para un total de nueve personas correspondientes a un 36,00% indican que muy bien informados y quince personas, quienes corresponden a un 60,00% afirman que bien informados, es de modo positivo que los funcionarios tengan conocimiento sobre los diversos productos ofrecidos por la Institución y por el contrario, un 4,00% de la población encuestada manifiestan que ligeramente informados. Por último, un 0,00% donde ningún usuario calificó del todo mal a los funcionarios, pero el propósito es que los funcionarios sean congruentes, tengan el conocimiento suficiente para asesorar a las pymes.

**Tabla 9. ¿Cree usted que el financiamiento con la Banca Desarrollo sea más beneficioso que sacar un crédito común?**

CRITERIO	ABSOLUTO
De acuerdo	10
Totalmente de acuerdo	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5
Desacuerdo	0
Totalmente en desacuerdo	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional Sucursal Calle Blancos, en II cuatrimestre del 2016

**Gráfico 6. ¿Cree usted que el financiamiento con la Banca Desarrollo sea más beneficioso que sacar un crédito común?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional de Costa Rica de la oficina de Calle Blancos, en el II Cuatrimestre del 2016

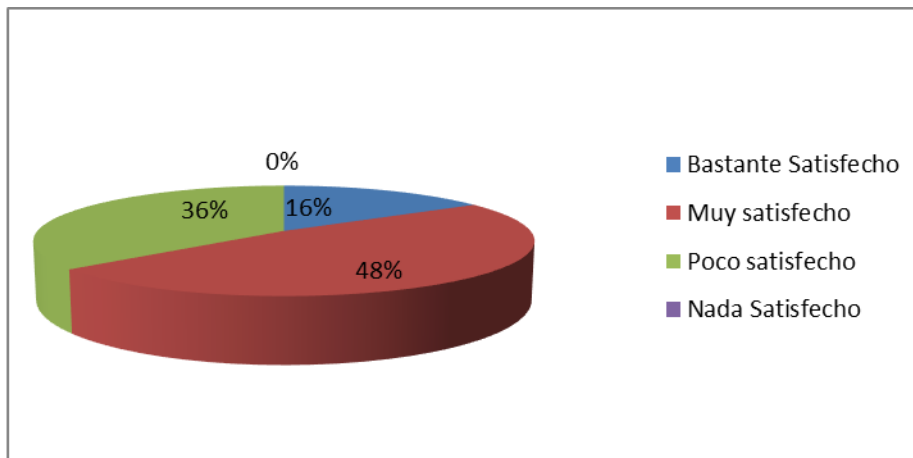
En el gráfico N. 6 se muestra que un 40,00% de los clientes encuestados, para un total de 10 personas indican que están totalmente de acuerdo que es beneficioso que aspirar a un crédito de banca desarrollo que a un crédito común por muchos motivos entre ellos las tasas y los requisitos están más alcanzables, otro 40,00% igualmente para un total de otras 10 personas más afirman que están de acuerdo y solo un 5,00% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto corresponde a los usuarios encuestados en la oficina del BNCR de Calle Blancos.

**Tabla 10. ¿Tiene claro los requisitos para adquirir un crédito con Banca Desarrollo?**

CRITERIO	ABSOLUTO
Bastante Satisfecho	4
Muy satisfecho	12
Poco satisfecho	9
Nada Satisfecho	0
TOTAL	25

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional Sucursal Calle Blancos, en el cuatrimestre del 2016

**Gráfico 7. ¿Tiene claro los requisitos para adquirir un crédito con Banca Desarrollo?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional de Costa Rica de la oficina de Calle Blancos, en el II Cuatrimestre del 2016

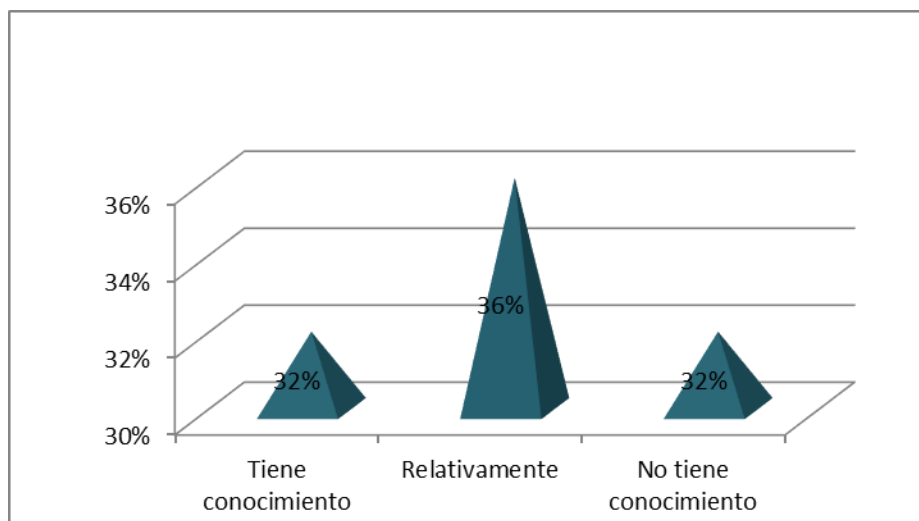
En el gráfico N. 7 se realiza la consulta acerca de los requisitos para aspirar a un crédito de Banca Desarrollo si se encuentran claros al hacerlos llegar a los clientes, para un total de doce personas que equivale a un 48,00% indican que están muy satisfechos, nueve personas se encuentran poco satisfechas para un promedio de 36,00% y cuatro personas equivalentes a un 16,00% afirman positivamente que se encuentra del todo claro. La encuesta se aplicó a los clientes de la oficina de Calle Blancos del Banco Nacional de Costa Rica.

**Tabla 11. ¿Es consciente de las tasas de interés que cobra el BNCR en el sector Banca Desarrollo y de la diferencia que existe en comparación con los créditos afines?**

CRITERIO	ABSOLUTO
Tiene conocimiento	8
Relativamente	9
No tiene conocimiento	8
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional Sucursal Calle Blancos, en II cuatrimestre del 2016

**Gráfico 8. ¿Es consciente de las tasas de interés que cobra el BNCR en el sector Banca Desarrollo y de la diferencia que existe en comparación con los créditos afines?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional de Costa Rica de la oficina de Calle Blancos, en el II Cuatrimestre del 2016

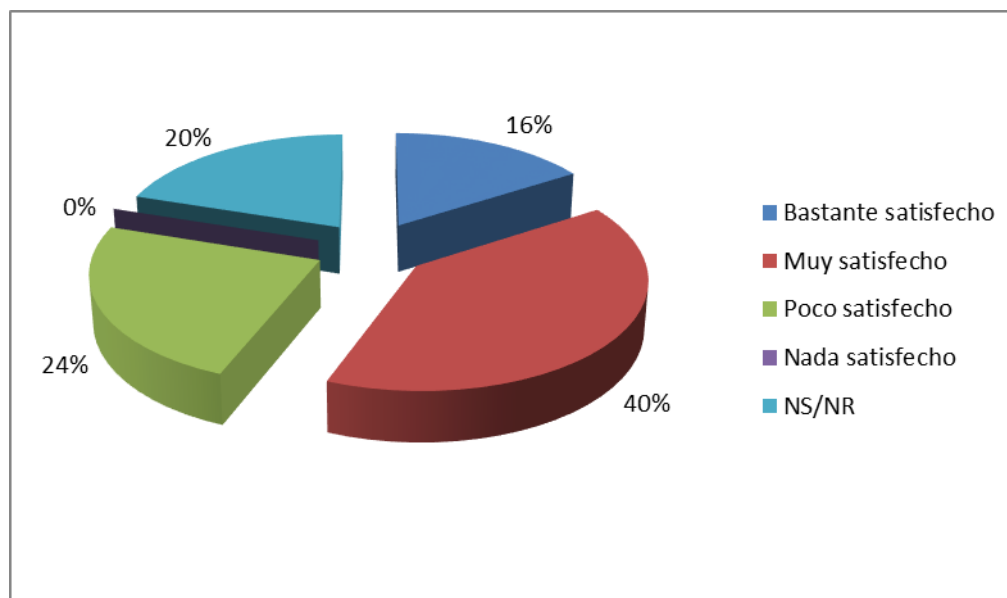
En el gráfico N. 8 los resultados mostrados son muy relativos ya que la población encuestada opina de forma parecida pues un 32,00% de los clientes indican que tienen conocimiento acerca de las tasas de interés que cobra el Banco Nacional de Costa Rica y la diferencia con otros créditos afines al plan de inversión. Un 9,00% relativamente tienen conocimiento y un 32,00% del todo no tienen el conocimiento, es muy importante este punto porque las tasas y los plazos deben ser comparados, ver opciones para al final no terminar pagando exagerados intereses.

**Tabla 12. ¿Qué grado de satisfacción tiene en el tema con el tiempo promedio de aprobación del crédito para los pymes?**

CRITERIO	ABSOLUTO
Bastante satisfecho	4
Muy satisfecho	10
Poco satisfecho	6
Nada satisfecho	0
NS/NR	5
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional Sucursal Calle Blancos, en el cuatrimestre del 2016

**Gráfico 9. ¿Qué grado de satisfacción tiene en el tema con el tiempo promedio de aprobación del crédito para los pymes?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional de Costa Rica de la oficina de Calle Blancos, en el II Cuatrimestre del 2016

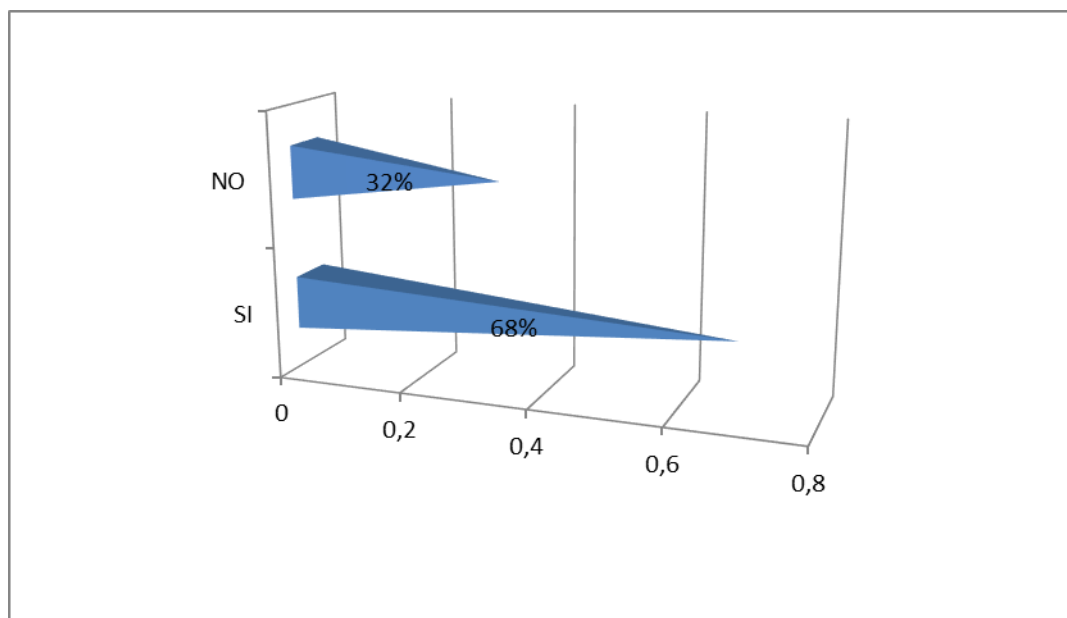
En el gráfico N. 9 el tema de la satisfacción de los clientes es importante para el Banco Nacional de Costa Rica ya que son una de sus misiones, a pesar de la cantidad de clientes que manejan en su cartera crediticia, el tiempo de respuesta ante las solicitudes de préstamos según la encuesta los clientes indican que un 16,00% se encuentran satisfechos; un 40,00%, muy satisfecho, la cual es una cifra buena en comparación con los clientes que indican que se encuentran poco satisfechos, equivalente a un 24,00% y un 20,00%, no respondieron la pregunta. Aplicada en el Banco Nacional de Costa Rica oficina de Calle Blancos.

**Tabla 13. ¿Considera usted que el Banco Nacional de CR le ofrece continuidad aún después de tramitado el crédito?**

CRITERIO	ABSOLUTO
SI	17
NO	8
TOTAL	25

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional Sucursal Calle Blancos, en el cuatrimestre del 2016

**Gráfico 10. ¿Considera usted que el Banco Nacional de CR le ofrece continuidad aun después de tramitado el crédito?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional de Costa Rica de la oficina de Calle Blancos, en el II Cuatrimestre del 2016

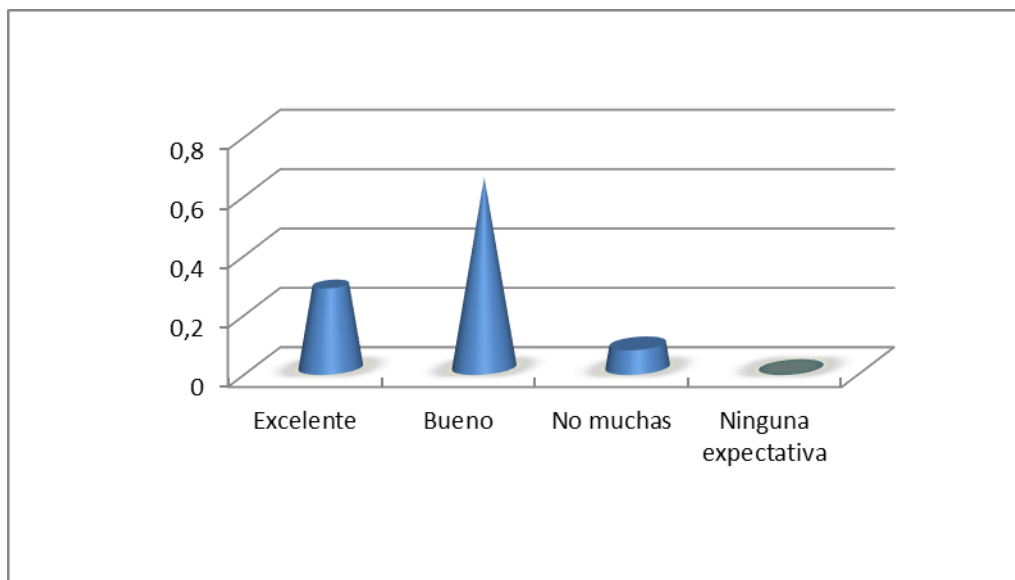
En el gráfico N. 10, los clientes del Banco Nacional de Costa Rica de la oficina de Calle Blancos, quienes realizaron la encuesta; el 68,00% indican que se le da la continuidad oportuna aun después de haber finalizado el trámite del crédito y un 32,00%, indican que no se le dio seguimientos a su caso y a sus proyectos.

**Tabla 14. ¿En qué forma llena sus expectativas el programa de Banca Desarrollo?**

CRITERIO	ABSOLUTO
Excelente	7
Bueno	16
No muchas	2
No llena sus expectativas	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional Sucursal Calle Blancos, en el cuatrimestre del 2016

**Gráfico 11. ¿En qué forma llena sus expectativas el programa de Banca Desarrollo?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional de Costa Rica de la oficina de Calle Blancos, en el II Cuatrimestre del 2016

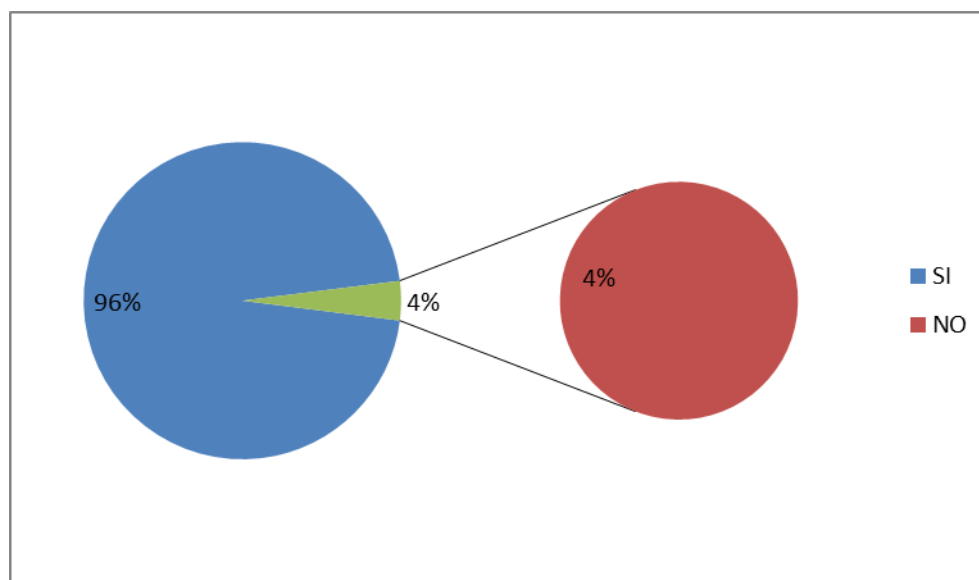
En el gráfico N. 11 se muestra una buena expectativa con respecto al programa de Banca de Desarrollo ya que el 28,00% indica tener una excelente visión del programa; el 64,00%, que es bueno y el 8,99% restante no llenó sus expectativas; el papel que se desempeñe con el cliente desde que se sienta a pedir un requisito hasta que se finaliza su trámite, debe ser perfecto para que haya posibilidades a futuro de ser un cliente con un alto potencial.

**Tabla 15. ¿Recomendaría usted el uso del programa a su círculo social?**

CRITERIO	ABSOLUTO
SI	24
NO	1
TOTAL	25

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional Sucursal Calle Blancos, en II cuatrimestre del 2016

**Gráfico 12. ¿Recomendaría usted el uso del programa a su círculo social?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional de Costa Rica de la oficina de Calle Blancos, en el II Cuatrimestre del 2016

En el gráfico N. 12 se muestra de forma positiva que el programa de Banca Desarrollo es un portillo para apoyar a la economía del país, solo es saber asesorar bien a los clientes para que se vayan satisfechos y puedan dar recomendaciones de la entidad financiera, en este caso en la oficina de Calle Blancos del Banco Nacional de Costa Rica. El 96,00% recomiendan este sistema de impulsar a las pequeñas y medianas empresas y solo el 4,00% no apoyan este proyecto.

V CAPÍTULO  
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1. CONCLUSIONES

Con base en la investigación realizada sobre el sistema de Banca Desarrollo, esta es una dependencia que va orientada a ofrecer programas y servicios financieros a sectores, como por ejemplo, la banca tradicional no formal; por lo que el Banco Nacional de Costa Rica va enfocado a promover servicios no financieros para estos sectores, de tal manera que se aumente la posibilidad de éxito de los proyectos en los cuales se participa, así se estimula al empresariado de Costa Rica.

### 5.1.1. CONCLUSIÓN GENERAL

Basado en el anterior trabajo se pudo evaluar la implementación de la Ley 9274 al adquirir préstamos para el sector pymes en la sucursal de Calle Blancos del Banco Nacional de Costa Rica en el II Cuatrimestre del 2016. Tomando en cuenta la realización del presente trabajo de investigación que incluyó análisis de datos y encuestas, ofreciendo un panorama mayor, así se pudo obtener la presente conclusión al objetivo general del trabajo en estudio.

### 5.1.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS

Se pudieron analizar las mejoras con respecto a los financiamientos que aplican con la Ley 9274, para las pymes del sector de la Sucursal de Calle Blancos, existe un modelo en escala donde ha ido disminuyendo, que va de

atención a sectores o clientes de mayor escala hacia clientes más pequeños o microempresas, por lo que estos han logrado con el tiempo un crecimiento como: en clientes, actividades, productos y en sectores atendidos, para convertirse hoy en un Banco Universal; otro punto en mención es la banca de segundo piso, una forma de llegar a las pequeñas empresas, con la finalidad de lograr mayor cobertura, mediante la cual el Banco Nacional de Costa Rica traspa los recursos a instituciones financieras tales como los bancos comunales, sistemas cooperativos y organización no gubernamentales (asociaciones solidaristas, fundaciones, etc.). Esto es por segmentos especiales, en el que el banco investiga y coordina con otras instituciones para promover: capital de riesgo, los fondos de garantía, los fideicomisos, entre otros. Esta figura es de suma importancia en sectores productivos específicos y así con el Banco Nacional, el sistema de Banca Desarrollo contribuye al desarrollo de estos, por ende, se cumple con un objetivo importante de la Banca Desarrollo.

Se prepara un análisis comparativo de las tasas y comisiones de financiamiento de los créditos para Banca Desarrollo con la aprobación de la Ley 9274, con respecto a otros préstamos del Sistema Financiero Nacional. Existen las tasas con garantía prendaria las cuales son tasas que van hasta los 368 días (TR $\phi$ +5.71%), hasta 1097 días son variables ya que depende de la actividad por financiar y es alrededor de (TR $\phi$ + (4.99% al 6.69%; y más de 1097 días (TR $\phi$ + (5.16% al 6.86%). Las tasas con garantía fiduciaria hasta los 368 días (TR $\phi$ +3.22%), hasta 1097 días son variables pues depende de la actividad por

financiar y es alrededor de  $(TR\phi + (3.18\% \text{ al } 3.84\% \text{ y más de } 1097 \text{ días } (TR\phi + (3.36\% \text{ al } 4.10\%))$ ). Tasa de BN SOLUCIONES créditos convencionales: Salud, Eco Tecnología y Educación la tasa ronda  $(TR\phi + 10.05\%)$  y sin fiador en un 22.00%. Las Tasa Tarjetas de Crédito como la Tarjeta Estándar (Local-Internacional) 34.00% Tarjeta (Infinite, Black, Oro, Platino) 32.00% y la Pymes 28.00% Las tasa Hipotecaria de 30 a 40 años, la tasa de menor plazo primeros 12 meses es de  $(TR\phi + 2.35\%)$  hasta el plazo máximo  $(TR\phi + 4.45\%)$ . Como la tasa en dólares de Banca Desarrollo en este caso la tasa TR (tasa referencia), es la tasa libor a 6 meses que está actualmente en 1,026030% por lo que las tasas rondan entre  $(TF \text{ (tasa libor)} + \text{ la variable por tipo de actividad que ronda } 4,70\% \text{ a un máximo de } 10.15\%)$ . Con respecto a otros préstamos del Sistema Financiero Nacional. En conclusión, tomando cada una de estas tasas y realizando un análisis, se puede ver que la tasa más efectiva y cercana a la que se ofrece en Banca de Desarrollo es la hipotecaria, pero muchos de los empresarios están dando inicio a su negocio y podrían no tener que poner a responder alguna propiedad para poner en garantía, por lo que si se hacen las comparaciones con las tasas de los demás créditos, por mucho la banca de desarrollo ofrece la mejor opción ya que las tasas de créditos convencionales son más altas y terminarían pagando mucho más dinero en intereses que la ofrecida en este programa. Adicional se debe tomar en cuenta que el préstamo se debe realizar, dependiendo de la moneda con la cual trabaja ya que si gano en dólares la idea es hacer un préstamo mercantil en esa moneda para que no haya problemas al efectuar el cambio de divisas.

Se determinó si con la aprobación de la Ley 9274, se simplifican los requisitos que se deben presentar para los financiamientos solicitados por las pymes, comparando con otros créditos afines; considerando también las facilidades en la solicitud de garantías. Con respecto al plazo máximo y al periodo de gracia son de acuerdo a la actividad financiada, resguardando siempre los intereses de la Institución y del cliente. Los requisitos se clasifican en los siguientes: clasificar como beneficiario dictado en el Reglamento de la Ley de Banca de Desarrollo, ser sujeto de crédito, tener un proyecto factible, capacidad de pago, experiencia o conocimiento de la actividad: productiva o comercial y por último, la Garantía a satisfacción. Las Garantía Convencionales que utiliza el Banco Nacional de Costa Rica, como por ejemplo: Hipotecarias (poner a responder una propiedad), Prendarias (prendas como un vehículo), Fiduciarias (Fideicomisos), Back to Back (esto es cuando se pone a responder un certificado a plazo fijo, el cual gana intereses y en caso de no cumplir con los pagos el banco puedo tomarlo y dejarlo en su poder. Los recursos Fideicomisos: FINADE (Fideicomiso Nacional de Desarrollo): creado con fondos de fideicomisos agropecuarios. FOFIDE (Fondo de Financiamiento de Desarrollo): constituye el aporte del 5.00% de las utilidades de los bancos públicos. FOCREDE (Fondo de Crédito para el Desarrollo): constituido por peaje bancario que aportan los bancos privados por tener derecho a captar depósitos cuentas corrientes correspondientes al 17.00% de estos. Se ofrece una gran gama de opciones de garantía por la cuales el cliente

o el emprendedor se acomode a su condición, ser asesorado por el ejecutivo de banca desarrollo para analizar sus recursos y optar por la mejor opción.

Se identifican los factores de riesgo financiero de las Pymes del sector de Calle Blancos del BNCR bajo el contexto de competitividad. Uno de los puntos clave que se logró determinar lo constituyeron las visitas a las empresas y el trato personal, si no se llevan a cabo dichas visitas a los clientes, aumenta el riesgo financiero ya que muchas veces las personas inventan las empresas, las necesidades del crédito, por eso las visitas al cliente son indispensables, aparte de dar un valor agregado donde el empresario se sienta con la motivación de que el Banco apoya su negocio, se encuentra interesado en sus planes y conocer más de la actividad. Otro punto importante es medir el "Score crediticio" como la hoja de vida, en la que se ve reflejado el comportamiento de pago del deudor, de este historial se obtiene un puntaje que representa el nivel de riesgo crediticio adquirido; ahora este mismo se premia en el Banco Nacional de Costa Rica, por otro lado, el hecho de ser mujer tiene una puntuación un poco más favorable; el score juega un papel no de sustitución, sino de complemento, para respaldar más el estudio del cliente. Se determinan los siguientes Factores de Riesgo:

- 1) los créditos mal estructurados que están vinculados a la parte administrativa o a los intermediarios financieros,
- 2) los problemas en la actividad por financiar y,

3) los problemas de capacidad de pago que están más en función del usuario final.

Los factores pueden ser internos (el volumen de crédito y las políticas crediticias) y externos (inflación, devaluación, factores climáticos, estacionales, políticos, sociales y culturales)

Se evaluó el análisis efectuado por el BNCR sucursal Calle Blancos conducente a determinar la capacidad de las pymes para enfrentar el endeudamiento a través del nivel de la morosidad de la muestra estudiada. Con la Plataforma Tecnológica se pueden brindar servicios financieros integrales que no sean solo enfocados en el crédito, sino invertir en una plataforma tecnológica, en el caso del Banco Nacional es el Internet Banking, el cual se ha constituido uno de los elementos claves para los ejecutivos de banca desarrollo así logran asesorar a los clientes y optimizar el uso del tiempo, sin la necesidad de que los clientes visiten las oficinas de la institución, en los casos para pagos de los créditos o realizar abono extraordinarios, lo puede hacer desde la comodidad del hogar, oficina, entre otros, sin tener que hacer largas filas y no tener pretextos para cancelar la operación crediticia. Se implementó la Remuneración para que una Institución como el Banco Nacional de Costa Rica quiera permanecer en el tiempo y adicional cumplir las metas que debe implementar en procesos eficientes, por lo que el Banco Nacional posee un esquema de remuneración variable en el cual es muy estricto en cuanto a la calidad, tanto así que si la mora de cero días en adelante supera el 8.00% el ejecutivo pierde

completamente el componente variable en ese mes, resulta una calificación que a futuro puede ser remunerada en comisiones por cumplimiento de metas.

## 5.2. RECOMENDACIONES

Se analizan las mejoras con respecto a los financiamientos que aplican con la Ley 9274, para las pymes del sector de la Sucursal de Calle Blancos. Las Alianzas Estratégicas son importantes ya que consiste en buscar organizaciones, instituciones que se especialicen en servicios de capacitación, estudios, asesorías, las cuales dediquen los recursos más allá de la promoción, que quiere decir, ser un promotor dinámico del desarrollo del mercado. Cuando este mercado se haya desarrollado, las actividades de promoción se ejecutarán: agrícolas, agroindustriales, silvicultura, agroturismo, pesca artesanal, entre otras actividades. Otra recomendación es la Innovación de saber destacar que la Tecnología ha jugado un papel indispensable, para poder lograr que los clientes encuentren mayores facilidades desde sus puntos de trabajo o de su hogar; otro punto destacable en este tema es la actitud de los ejecutivos y su disposición para la innovación, logran un complemento con el programa de Banca de Desarrollo al ser un factor fundamental para el alcance eficiente de los objetivos.

Preparar un análisis comparativo de las tasas y comisiones de financiamiento de los créditos para Banca Desarrollo con la aprobación de la Ley 9274, con respecto a otros préstamos del Sistema Financiero Nacional. El SBD

Sistema de Banca para el Desarrollo ofrece un programa a los pymes, para que estos puedan optar por créditos de banca de desarrollo a una tasa básica, la cual solo se le otorga a un corto plazo, la recomendación es ver el medio por el cual se pueda ampliar a mediano plazo a unos 7 años para que el cliente pueda gozar de estas excelentes tasas. Se recomienda los préstamos de banca desarrollo ya que tienen la más bajas tasas, comparando con créditos con garantía, que el único que se asemeja son con garantía hipotecaria, pero estos solo pueden ser utilizados por empresarios o personas que tengan propiedades, pero la gran mayoría de los pymes son personas con ideas solamente, claro está, bien planificadas, la cuales tienen que ser explotadas, y llevadas a cabo para lograr los objetivos perseguidos, y el éxito del negocio. Con esto, ellos se defienden, y el Banco es el promotor de la mano del sistema de banca desarrollo para perseguir los sueños.

Determinar si con la aprobación de la Ley 9274, se simplifican los requisitos que se deben presentar para los financiamientos solicitados por las pymes comparando con otros créditos afines; considerando también las facilidades en la solicitud de garantías. Se debe promover que los gastos por honorarios que generan las hipotecas sean homogéneos y de un bajo costo, hasta que se puedan exonerar, como pasa en los casos de los créditos para vivienda que se dan condiciones de feria, optar por realizar alianzas estratégicas y así potenciar el sector de las pymes. Se realizarían las alianzas de forma que ayude a aumentar el impulso de muchos empresarios a llegar a cumplir su

objetivo, que es el éxito de su negocio; con dichas alianzas se busca fidelizar al cliente a través de los servicios y atenciones especiales para incrementar el uso del producto pymes, esto consiste en que el Banco Nacional de Costa Rica, otorga un beneficio al cliente, compartiendo con él, el costo del beneficio, buscando así aprovechar los recursos de las entidades aliadas como: bases de datos, segmentos especializados (empresas, personas, pymes), y canales de contacto (páginas de internet, las aplicaciones, los banners, revistas).

El cliente debe arriesgar el todo por el todo, de lo contrario probablemente nunca lo intentaría, y una vez el emprendedor tenga claro su proyecto, o su negocio, debe tener presente que tiene que pensar distinto a la competencia, dar un valor agregado, que ayude a sobrepasar los límites acerca de la idea que pueda llegar a tener sus clientes, ser innovador, y hacerse siempre esta pregunta, en que se diferencia mi negocio?, ¿Nuestra propuesta es algo nuevo o es una variante de algo existente? Tener una dirección estratégica; todo inicio es complicado pero cuando se detalla y se es meticuloso en las toma de decisiones hay resultados favorables, por eso para un proyecto se debe tener claro; que voy a vender o producir, cual es mi mercado o mis clientes, como puedo producir, cuantas personas necesito para sacar adelante mi proyecto, y tener la visión como me veo en cinco o diez años, ¿para que esto?, para poder ser visionario. Esto va de la mano con la siguientes cuatro variables importante en la innovación; los avance tecnológicos, la globalización, (que hace que cada vez consumidores y productores de todo el mundo estemos más cerca), expandiendo nuestras alternativas de consumo, un creciente segmento de

consumidores respetuosos de medio ambiente (que creen en la necesidad de darle una mayor sostenibilidad incurriendo a un consumo más responsable) y por último los cambio de patrones de consumo de la sociedad.

Con respecto a los fideicomisos de FINADE se puede plantear una disminución en la tasa ya que estos cobran un 3.00% anual de comisión por ofrecer este AVAL, se puede medir al cliente, valorar que buen comportamiento de pago tiene, ser más flexibles con las garantías y darle más facilidades en el proyecto.

Identificar los factores de riesgo financiero de las Pymes del sector de Calle Blancos del BNCR bajo el contexto de competitividad. En estos casos que la entidad financiera no considere a los pymes como clientes riesgosos para realizar sus colocaciones, algunos estudios han demostrado tener cumplimiento con los compromisos asumidos siempre y cuando se les dé seguimientos y oportunidades para no manchar el record crediticio, valorar opciones para cumplir con metas y el cliente quede satisfecho. Que la entidad financiera colabore con capacitaciones para estos clientes potenciales y les ayude a proyectarse, está claro que se debe invertir y acudir a un gasto, pero puede ayudar a que estos clientes puedan pagar los créditos sin ningún tipo de riesgo, ayudándolos a colocarse en el mercado de forma satisfactoria con la ayuda de personas calificadas y conocedoras del tema. Sería menos costo a que caigan en mora, que lo que se pueda invertir en una capacitación. Por ende el funcionario experto en la materia, debe aconsejar al cliente, primero que busque

un crédito a largo plazo, si su uso va a ser para compra o inversión de maquinaria, equipo, instalaciones, etc que quiere decir con esto, que los activos sean duraderos, al contrario, si el uso se da para capital de trabajo o materias primas, se recomienda que sea un crédito a corto plazo. (Menos de un año), ahora una vez se realice el análisis financiero, y se determinan las ganancias (anuales), de ahí se parte con un cronograma para hacer un plan de pago de ese préstamo, toda decisión debe llevar un análisis para poder tener opciones viables para enfrentar distintas circunstancias que puedan llevarnos a la quiebra del negocio o echar abajo el proyecto, y en lugar de llegar a estos resultados, tener la certeza que la empresa sale adelante con sus propias herramientas gracias a su planificación, teniendo siempre un plan B, C y hasta D.

Evaluar el análisis efectuado por el BNCR sucursal Calle Blancos conducente a determinar la capacidad de las pymes para enfrentar el endeudamiento a través del nivel de la morosidad de la muestra estudiada. Tener carteras justas. Cada institución debe tener objetivos de rentabilidad y maximización de los recursos, pero también es tener un objetivo de motivación de la gente con que trabaja, por lo que se debe ajustar y valorar de acuerdo a las necesidades, a los objetivos, productos que se deben promover de la mano con la tecnología que administra, todo es un complemento para llevar un equilibrio, donde no se tengan pocos recursos ni tampoco se delibere de forma que no sea ecuánime y se saque el provecho deseado para lograr los objetivos. Con respecto a la capacidad de pago, muchas veces la entidad financiera se

encarga de realizar los cobros crediticios grandes, en este caso la recomendación es efectuar el cobro sin importar el saldo, en lugar de llamar a los clientes para hacerles el cobro, poderlos asesorar, analizar cuál es el problema y poder cumplir con el pago, así ayudarle a tomar decisiones que no afecten su record crediticio y se le cobren intereses sobre intereses que la misma deuda no se pueda llegar a cubrir por la acumulación de saldo, sino ayudarle a salir adelante, por ende, el Banco recupera. Hacer un análisis de Cartera donde se realice un monitoreo de la cartera e inculcar a los ejecutivos, llevarlo diariamente para mantener ese seguimiento y contacto directo con los clientes. Con esto que logramos, clientes organizados que tengan una visión futura de sus negocios, que se preparen para enfrentar acontecimientos, el propio cliente sienta ese apoyo por parte del ejecutivo, que le da seguimiento oportuno para que la misma tenga éxito, teniendo buenos resultados el pymes, el Banco tiene carteras llevaderas sin mora, no realiza tramites de persecución a clientes, presionando, buscándolos, hasta el final, donde el cliente ya no sabe qué hacer, todo, para que camine a una dirección, debe llevar un seguimiento, y que más certero que por parte de los expertos en la materia. Así el emprendedor pueda siempre pagar sus deudas, y salir rápido de ella.

## Bibliografía Citada

Barrantes Echavarría, R. (2012). *Investigación: Un camino al conocimiento*. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

Díaz Pérez, S. (2014). *Una mirada a la racialidad desde la comunicación organizacional*. Cuba: Editorial Universitaria.

Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: The McGraw-Hill Companies.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M. D. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. 112 Graw Hill

Pazoz Jiménez, E. & Gutiérrez M, F. (2012). *Manual para el curso de métodos de investigación*. San José, Costa Rica: SECADE.

## Bibliografía Consultada

Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2010). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: MC Graw-Hill Interamericana Editores.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Dirección de Marketing* (14ta ed.). México: Pearson Educación.

## Bibliografía electrónica

<http://www.nacion.com/economia/empresarial/> (Sistema de Banca Desarrollo)

<http://bnportal/SitePages/Inicio.aspx> (Intranet, Dirección Interna del Banco Nacional de CR)

<https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2015/> (La implementación de la Ley 9274)

## ANEXOS

# Cuestionario



N° \_\_\_\_\_

El presente cuestionario pretende conocer la opinión de los clientes de Banca para el Desarrollo del Banco Nacional de CR de la oficina de Calle Blancos, sobre la implementación de la Ley 9274 al adquirir préstamos para el sector Pymes. Su información es muy valiosa y además su uso guarda toda discreción. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Con qué frecuencia visita la oficina de Calle Blancos del BNCR?

- Frecuentemente
- Usualmente
- Pocas veces

2. ¿Cómo calificaría la relación con la que se desenvuelven los funcionarios y usted?

- Malo
- Regular
- Aceptable
- Bueno
- Excelente

3. ¿Conoce el concepto de Banca Desarrollo?

- SÍ
- NO

4. ¿Conoce el concepto de fideicomisos que ofrece la Institución?

- SÍ
- NO

5. ¿Qué nivel de conocimiento tienen los empleados ante las dudas presentadas por los clientes?

- Muy bien informado
- Bien informado
- Ligeramente informado
- Nada informado



6. ¿Cree usted que el financiamiento con la Banca Desarrollo sea más beneficioso que sacar un crédito común?

- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. ¿Tiene claro los requisitos para adquirir un crédito con Banca Desarrollo?

- Bastante satisfecho
- Muy satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

8. ¿Es consciente de las tasas de interés que cobra el BNCR en el sector Banca Desarrollo y de la diferencia que existe en comparación con los créditos afines?

- Tiene conocimiento
- Relativamente
- No tiene conocimiento

9. ¿Qué grado de satisfacción tiene en el tema con el tiempo promedio de aprobación del crédito para los pymes?

- Bastante satisfecho
- Muy satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho
- NS/NR

¿Qué sugerencia o recomendación haría?



10. ¿Considera usted que el Banco Nacional de CR le ofrece continuidad aun después de tramitado el crédito?

- SÍ
- NO

11. ¿En qué forma llena sus expectativas el programa de Banca Desarrollo?

- Excelente
- Bueno
- No muchas
- No llena sus expectativas

12. ¿Recomendaría usted el uso del programa a su círculo social?

- SÍ
- NO

# Ilustraciones

Ilustración 1



Ilustración 2



Ilustración 3



Ilustración 4



Ilustración 5



Ilustración 6



Ilustración 7



**CRÉDITO PARA  
CRECER**

Le ofrecemos:

- Préstamos según la necesidad de su negocio.
- Asesoría financiera.
- Apoyo empresarial.

CONTÁCTENOS

Info@bncr.fi.cr • 2212-2000